

CAI  
TA100  
-Z001

Government  
Publications



3 1761 11649270 3



# A Guide for the Canadian Air Traveller



Canadian Transport  
Commission

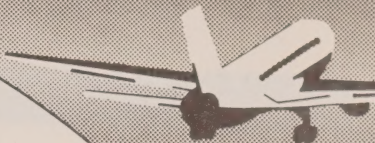
Research  
Branch

Commission canadienne  
des transports

Direction  
de la recherche



Canada



*A  
Guide  
for the  
Canadian  
Air Traveller*

*Fourth Edition  
June 1985*



Canadian Transport  
Commission

Research  
Branch

Commission canadienne  
des transports

Direction  
de la recherche



Canadian Transport Commission  
15 Eddy St., 15th floor, Ottawa-Hull K1A 0N9

Fourth Edition, First Printing, June 1985

© Minister of Supply and Services Canada 1985  
Catalogue No. TT22-31/1985  
ISBN 0-662-53797-1

Printed in Canada

## FOREWORD

*This guide was prepared by the Research Branch of the Canadian Transport Commission (CTC) with the assistance of the Air Transport Association of Canada, the Alliance of Canadian Travel Associations, the Consumer's Association of Canada and the staff of the Air Transport Committee to offer you, the consumer, information on air travel. It outlines your own responsibilities as well as those of the airlines, and describes the procedures to follow should you encounter a problem.*


*The information contained in this guide is accurate to the best of our knowledge. However, rapid changes take place in the air travel industry and specific details of your trip should be carefully checked with your airline, travel agent, or charter organizer.*





# CONTENTS

Scheduled Air Travel.....	1
Fares.....	1
In-flight Services.....	7
Reservations.....	7
Tickets.....	10
Delays and Cancellations.....	12
Denied Boarding.....	13
Charter Air Travel.....	17
The Disabled Traveller.....	23
Travel Agents.....	28
Baggage.....	29
Air Transportation Tax.....	42
Travel Documents.....	43
Customs.....	44
Airport Security.....	45
Queries and Complaints.....	45
Further Sources.....	47



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto



# SCHEDULED

# AIR TRAVEL

## Fares

When you begin to plan your journey, the first, and perhaps most confusing area you will find is the wide range of fares. For up-to-date information, contact a travel agent or an airline serving the points you want to visit. So that discussion is limited to the fares which might apply to your trip, provide as much information as possible as to the dates of travel, number of people in your party, destination, etc. Also advise your agent or airline if you are a youth or a senior citizen as special fares may apply. Ask for *all* the fares that may apply but remember that each type of fare is not available on every routing or offered by each airline every day of the year. Individual airlines apply restrictions for different fares which may specify the length of stay, the day of the week or time of day when you may travel, the advance time for purchase of tickets and/or ground accommodation connected with the air transportation, cancellation charges, etc.

Compare your travel plans and travel budget carefully with the restrictions and fares available for your journey. To get the best combination of fare and travel freedoms, plan as far ahead as possible and be as flexible as possible in your travel plans. By inquiring early, you are also likely to have the greatest choice as the number

of discount seats available on any one flight, or in any time period, is usually limited and these seats often sell out quickly after the first advertisement. This is especially true of peak holiday periods. As well, some special fares must be purchased well in advance of the departure date.

Learn the restrictions that apply to your fare *before* you buy your ticket. For instance, if you choose a discount fare but do not comply with the conditions (e.g., by returning earlier than the minimum stay specified or remaining longer than the maximum stay period), you may be asked to pay the regular price for the entire trip. Keep in mind that the extra cost could be substantial.

If you choose a special fare and then decide to cancel, you may have to pay a cancellation fee, or forfeit the entire fare. However, you can buy cancellation insurance, that would protect you in case of illness, death in the family, etc., but which might not cover all possible contingencies — be certain you understand what is and is not covered.

Airlines are required to charge the fare quoted in their tariffs (schedule of rates, conditions of carriage, charges and rules) which are open to public inspection at all airline ticket locations. However, these fares are subject to frequent changes. Depending on airline policy, if your ticket is already issued and paid for, you may not be asked to pay any fare increase which might come into effect before your departure. However, if you are only holding a reservation or you wish to change your date of travel,

etc., and require a new ticket, you might be subject to such a fare increase. Some airlines' rules specify that passengers who turn in their tickets for refund are eligible for the full amount (where a cancellation charge normally applies) when the change in plans is occasioned by the fare increase. Find out which of these rules apply to your trip before purchasing your ticket.

Following are brief descriptions of most of the basic fares currently offered by airlines. Remember that new fares are constantly being created and that numerous trade names are used.

### **Fares Available on International Flights and Flights Within Canada and Between Canada and the U.S.**

- **First Class** — is the most expensive fare but it allows the greatest freedom on reservations, cancellations, stopovers (depending on the route), duration of travel, etc., and includes deluxe in-flight service.

- **Economy Class** — provides many of the same travel freedoms as first class but is less expensive, as it may not include some of the in-flight amenities (e.g., larger seats, complimentary bar).

Most Canadian and foreign airlines offer a special class of service to travellers paying the full economy fare or a surcharge on the economy fare. Aimed primarily at business travellers and advertised under various trade

names, it usually offers roomier seating and other in-flight service advantages.

- **Excursion** — is a round-trip fare usually offered by an airline to create a price incentive for travel on certain routes and/or at a certain time of the day, week or year. Requirements may include advance purchase, minimum/maximum length of stay, and stopover limitations. It may also be restricted to certain flights or to a limited number of seats on a particular flight.

- **Group Fares** — apply to a number of passengers travelling together as a group to the same destination. The savings vary with the size of group and with individual airlines.

- **Youth Fares** — are available to passengers between the ages of 12 and 21. Some airlines offer youth fares for international travel to passengers between 12 and 25 years of age. Identification and proof of age when buying the fare and travelling may be required. Note: Youth fares generally are not offered on flights between Canada and the U.S.

- **Children** — Reduced fares are available for accompanied children under 12 years of age. Children under two years of age who do not occupy a separate seat, are allowed to travel at no charge within Canada and between Canada and the U.S. However, a surcharge of 10% of the applicable fare or the regular economy class fare (depending on the carrier) may be imposed for international travel. Check



with your airline or travel agent for details.

- **Inclusive Tours** — Some airlines offer inclusive tour packages which include both transportation and specified ground facilities. The tour package may include sleeping accommodations, car rental, meals, sightseeing, entertainment or other features. These tour packages often offer a substantial reduction from the cost of purchasing each item separately. Except for the air transportation, the tour is purchased from a travel wholesaler who may require a deposit, or advance payment in full. There are often separate cancellation penalties on the air and land portions.

### **Fares Available Primarily on Flights Within Canada and Between Canada and the U.S.**

- **Promotional Fares** — are lower in price than the regular economy class fare and may be subject to travel restrictions. They are generally introduced by an airline to highlight a new service and are usually of a short duration.

- **Deep Discount Fares** — are round-trip advance purchase excursion fares available from certain airlines. Only specified points qualify for these fares and certain restrictions apply with regards to advance booking and purchase, and minimum/maximum length of stay. Cancellation charges may also apply. Fares normally vary by season and day of the week.

● **Family Fare Plan** — offers reduced fare levels to members of one family travelling together in Canada and selected points between Canada and the U.S. The travelling head of the family (husband or wife) pays the regular economy class or first class fare and accompanying family members pay a percentage of the full fare.

● **Senior Citizen Fares** — are available to persons 60 or 65 (depending on the airline) years of age and over for travel.

### **Fares Available Primarily on International Flights**

● **Advance Purchase Excursion (APEX)** — involves a minimum/maximum length of stay and must be booked and paid for in advance. Fares vary with the season and stopovers generally are not permitted.

● **Special Advance Purchase Excursion (Super APEX, also known as Charter Class)** — must be booked in advance. Full payment is required before a specified date, after which a cancellation fee is charged. Time abroad is subject to a minimum/maximum length of stay. The Super APEX fare is generally more restrictive than the APEX fare but is offered at a lower price.

## **In-flight Services**

The price paid for an airline ticket includes only transportation from airport to airport for the passenger and a limited amount of baggage.

An airline may also provide complimentary meals and non-alcoholic beverages. Alcoholic beverages must usually be purchased. Airlines may provide special meals (e.g., kosher, diet, vegetarian) if requested in advance of your expected travel date.

Some airlines offer seat selection and provide no-smoking areas. As well some airlines provide in-flight entertainment (when flight times permit a full-length feature film, recorded music, etc.) but a fee may be charged for renting the headset.

## **Reservations**

Airline reservations can be made simply by calling a scheduled airline or a travel agent. If more than one airline is needed for your trip, the originating airline, or the travel agent, will usually make all the necessary arrangements.

In order to assist in processing your reservation, be prepared with the details of your proposed trip, such as time and date of travel (if known), destination, number of persons in the party, whether it is for return or one-way travel, names, and telephone contacts. If there are any extra services required (e.g., special



meals, wheelchair), these should also be specified.

Double check to ensure that the spelling of your name, the time and date of departure, etc., have been correctly recorded by the airline or travel agent. Arrangements for ticket pick-up should also be specified.

Most airlines and travel agencies also offer a variety of courtesy services to meet your travel needs. These services may include hotel and car rental reservations, arrangements for ground transportation to and from hotels, and information on credit card acceptance and tour bookings.

When travelling on a fare with a specified time limit, try to book your return reservation before leaving Canada. Some flights are heavily booked and, by reserving ahead, you could avoid many problems. Also, to take advantage of certain special fares, return reservations must be made at the time of the original booking.

Leave your phone number at both origin and destination with the airline so they may reach you in case of any scheduling changes.

If your plans change or you decide to travel on a different flight, contact the airline or your travel agent to cancel your original reservation, and book your revised reservation. This will allow airlines to keep accurate records of your travel plans and reconfirm you on the later flights on your itinerary.

Do not make duplicate reservations, as this creates problems and may prevent other persons from making convenient travel arrangements.

## Reconfirmation

Although reconfirmations are not generally required for travel *within Canada and between Canada and the U.S.*, it is still a good idea to reconfirm your flight before the scheduled date of departure to ensure that everything is in order. If you break your journey for more than 72 hours at any point of an *international* flight, it is essential that you reconfirm the next phase of your journey with the airline at least 72 hours before your scheduled departure. If possible, obtain a written confirmation from the agent or the airline or, if reconfirmation is by telephone, note the name of the agent and the date and time of the call as well as your reservation file number.

Remember that it is *your* responsibility to reconfirm when necessary; if you fail to do so, your reservation might be cancelled, including your complete remaining itinerary.

## Airport Check-in Times

Airlines usually set check-in time limits at airports. These times vary from one location to another and range from 30 minutes to a full 2 hours prior to flight time. To protect your reservation, check with the airline or travel agent for the check-in time applicable to your

flight and arrive at the check-in counter before that time.

Most airlines reserve the right to cancel the reservation of any passenger who fails to appear at the aircraft departure area at least 15 minutes prior to departure time.

Be early! You must report to the ticket counter, check your baggage, undergo airport security inspection (and customs pre-clearance on some flights between Canada and the U.S.), and proceed to the holding room prior to boarding your flight.

Should you have special requirements (e.g., use of a wheelchair, or large groups travelling together), allow extra time.

### **Minimum Connecting Times**

The guidelines specified above with respect to airport check-in times also apply when you are making connections between flights at an airport. The length of time required to make connections (for yourself and your baggage) varies by airport and should be verified when making your reservation.

### **Tickets**

Pick up your ticket as soon as possible after making your reservation. This will help simplify airline check-in formalities at the airport. You may purchase your ticket directly at the airline ticket office or at your travel

agency, or you may request that the ticket be mailed to you.

Special fares often specify a date in advance of the flight by which you must purchase your ticket. You should be informed of this date when you make your reservation. If you do not comply with this deadline, the airline may cancel your reservations without telling you, or you may have to pay a higher fare.

When you receive your ticket, check it over immediately to ensure that the details are exactly as you requested. Your ticket will show the flight numbers and departure times and dates, and the status of your reservations for each segment of your itinerary. The "status" box is important. "OK" means you are confirmed; anything else means that the reservations are not confirmed.

Once your ticket has been written, it can only be used for transportation between the designated points. If your travel plans are altered, have any necessary changes made well in advance of your travel date and not when you arrive at the airport. If you requested a special fare when you made your reservation, be certain it is the one charged to you on your ticket.

## Refunds

If a ticket refund is desired, submit your application to the issuer with the ticket or unused portion thereof. Be certain to get a receipt. Tickets are not transferable. If your plans change, request a refund. Tickets will be refunded

up to one year after the date of purchase, except for the fares that are specified as non-refundable.

You should take into account that where payment was made by cheque, credit card or through a travel agent, the airline will not ordinarily make an immediate cash refund.

## Lost Tickets

If your ticket is lost or if it is stolen, report it *immediately* to the carrier who issued the ticket even if it was purchased from a travel agency. In most instances, it will be necessary to purchase a new ticket to complete your travel; however, you should receive a refund at the end of the required waiting period minus a handling charge (usually \$23). You may have to reimburse the airline if your ticket is later found and used, or turned in for refund by someone else. As a precaution, you should note your ticket number and the place it was purchased to enable the airline to process your refund application more quickly and to help prevent use of your ticket by someone else.

## Delays and Cancellations

Many factors outside the airline's control such as weather, airport congestion, civil disturbances, mechanical problems influence flight operations. Consequently, airlines cannot guarantee to operate their flights at the times shown in their schedules.

The airline's obligations in such cases are specified in its tariffs. Normally, the airline cancelling a flight will try to find alternate transportation for you. Airlines' tariffs do not assume any liability for damages (e.g., lost vacation, work time, etc.) incurred because of a failure or inability to operate on schedule. (This does not preclude court action.)

Airlines may offer delayed passengers holding confirmed reservations certain amenities if the delay is for a period of four hours or more. These vary from airline to airline but may include overnight lodging, meals, ground transportation from airport to hotel, and limited communications privileges.

## **Denied Boarding**

Passengers often decide not to take their reserved flight but fail to cancel their reservations. To compensate for this, most airlines have a controlled "overbooking" procedure — that is, confirming more seats than are available on the aircraft. Occasionally, too many passengers arrive for a certain flight and the late arrivals are "bumped" i.e., not allowed to board the aircraft. "Bumped" passengers will usually be accommodated on the next available flight; however, this can upset plans and schedules previously arranged.

There are some precautions you can take to minimize your chances of being "bumped". Most airlines have priorities; when you make your reservations or buy



your tickets, the travel agent can tell you what the airlines' priorities are for honouring reservations on oversold flights. However, it is a good idea to arrive at the airport early to allow time for checking in and reaching the gate. Also, allow extra time during the hours of heaviest traffic at airports, usually between 7 and 9 a.m., and 4:30 to 7 p.m. on weekdays; evening hours on Thursday, Friday and Sunday; and morning hours on Monday and Saturday. It is also wise to go directly to the departure area as soon as possible after checking in.

To help eliminate overselling, avoid being a "no-show". If you cannot honour your reservation, notify the airline as soon as possible. Another passenger can then be accommodated.

### **Denied-Boarding Compensation**

When too many people arrive at a boarding point for a flight, most airlines now ask for volunteers who are not in a hurry and are willing to give up their seats for a later flight and receive monetary or other compensation. Before you volunteer, be sure to ascertain the next flight on which the airline can *confirm* your seat and what amenities (e.g., meals, accommodation or phone calls) the airline will also provide if your wait is a lengthy one.

However, if not enough volunteers are found, involuntary bumping takes place, usually on the basis of the last passengers to arrive at the boarding point (ticket lifting point). Each



passenger who is involuntarily bumped receives a written statement explaining how the airline decides who is to board an oversold flight. Those travellers who are denied boarding are almost always entitled to an on-the-spot payment of denied-boarding compensation which can be either cash or other compensation. The amount depends on the price of their ticket and the length of the delay. Canadian airlines pay a percentage of the value of the remaining flight coupons to the passengers' next stop-over (a maximum of \$200 applies for most airlines).

On flights boarding in the United States, U.S. regulations require payment to bumped passengers of a \$200 (U.S.) maximum. If the airline can't arrange another flight that is scheduled to reach your destination within two hours of the original flight (four hours on international flights), the amount of compensation doubles.

Always keep your original ticket; you can use it on another flight or apply for a refund.

### **Requirements for Collecting**

### **Denied-Boarding Compensation**

1. You must have a confirmed reservation which has been properly recorded in the airline's reservation system and possess a ticket for the flight.

2. You must check in at the gate within the time limits specified by the airline.

3. You must comply with the airline's reconfirmation requirements, if any.

If you have met these conditions and the airline is unable to accommodate you on its scheduled flight because it is oversold, most carriers will offer compensation. Remember! If you choose to accept the compensation (by whatever means rendered by the carrier), it will be considered a full settlement of all present and future claims, and you will be precluded from taking any further action against the airline. However, if you feel the airline's offer of compensation is inadequate, you may take the matter up with the airline's complaint department or you may choose to take the airline to court.

If you are denied boarding the flight on which you had a reservation, do not leave the check-in area. Don't walk away and try to make your own arrangements. Airline personnel will assist you in finding another flight.

### **Denied-boarding compensation does not apply:**

1. to stand-by passengers;
2. if a flight is delayed or cancelled altogether;
3. if the lack of space is due to government requisition (in an emergency situation) of part or all the aircraft;

4. if a smaller aircraft is substituted because of operational or safety considerations;
5. if you are accommodated on the scheduled flight but in a different class of service than the one shown on your ticket. (You will receive a refund if a service of lesser value is substituted.); or
6. on some airlines, if you are accommodated on another flight or flights that are scheduled to reach your planned next stopover or final destination within one hour of your originally booked flight or flights.

## CHARTER AIR TRAVEL

A charter flight is one for which one or more charterers obtain the exclusive use of an aircraft. The charterer then sells seats to individual passengers either directly or through a travel agent. A "charter package" may include specified ground features as well as the air transportation itself.

It is important to remember that charter flights are considered non-scheduled, even if conducted by a scheduled airline, or with pre-arranged regularity. Your contract for transportation is with the charterer, not the airline, and your rights and obligations concerning reservations, refunds, costs, etc., are

specified by the charterer. Cancellation insurance, which would protect you in case of illness, death in the family, etc., is available from charter organizers and most travel agents. However, it might not cover all possible contingencies, so be certain you understand exactly what is and is not included. Currently, federal regulation applies directly only to airlines, with a degree of indirect federal control exercised over charterers through the regulation of charter airlines and the specifications of certain provisions to be included in the contract between the airline and the charterer. One such provision specifies that your payment is protected until completion of the charter, so that a refund can be made if the charter is not performed.

## Charters Available in Canada

There are, at present, four general types of charters available domestically (within Canada) and internationally (including between Canada and the U.S.). The Air Carrier Regulations set *minimum* requirements for these charters, which are detailed below. However, the individual charterer or tour operator is free to impose more stringent limits in terms of advance booking dates, length of stay, cancellation penalties, etc.

## Advance Booking Charter (ABC)

An ABC provides for round-trip domestic or international travel originating in Canada, destined for a point in Canada or in a foreign country and terminating at the originating point in Canada. An "Open Jaw ABC" which provides for a flight to a destination in Canada or in a foreign country returning to the point of origin in Canada from a point other than destination is permitted.

The following are the *minimum* travel conditions that apply to ABC's:

1. Advance booking requirement: 7 days for travel within Canada and between Canada and the U.S., and 14 days between Canada and Bermuda, the Caribbean, the Bahamas, Mexico, Central America and the countries of northern South America; 21 days for travel elsewhere. A charterer may offer a limited number of seats on a domestic ABC flight right up to its departure or on an international ABC flight up to 7 days prior to its departure (a late booking fee may apply). As well, seats on domestic ABC's departing between 10 p.m. and 5 a.m. local time are not subject to an advance booking requirement.

a) On domestic ABC's, a change in reservation may be permitted after the required minimum advance booking deadline. However, on all international ABC's, a change in reservation may be permitted provided that the required minimum

advance booking deadline is observed. A rebooking charge may apply at the discretion of the charterer.

b) To ensure a choice of travel dates, it is wise to book as far as possible in advance of your desired departure date.

2. ABC's involve a minimum length of stay at the destination. Return from the destination may not commence earlier than the first Sunday after departure for travel within Canada and to the U.S. and southern countries, and the sixth day after departure to all other areas.

3. There is a non-refundable deposit requirement for international ABC travel and full payment must be made by the advance booking deadline, when applicable. (If the ABC is cancelled, the deposit is refundable.) With respect to domestic travel, a non-refundable deposit may be required at the discretion of the charterer.

4. Children's fares (comparable to those offered on scheduled flights) may be available for children between the ages of two and twelve years. Children under two years of age not occupying a seat may be carried free of charge.

Rules governing cancellations on ABC's are usually very strict; your travel agent can give you all of the details.



## **Inclusive Tour Charter (ITC)**

An ITC is a charter "package", available to the general public, which offers ground facilities as well as air transportation. The price paid for the package must include the cost of air and surface transportation and accommodation. "Accommodation" includes not only hotels but also any sleeping facility provided on a commercial basis to the general public. The tour price could also include meals, car rentals, sight-seeing, etc. Other options might be available at extra cost – consult your travel agent for details. Both international and domestic Inclusive Tour Charters are available and no advance purchase requirements apply.

ITC's involve a minimum length of stay at the destination. Return from the destination may not commence earlier than 72 hours after departure for travel within Canada and to the U.S. and southern countries, and the sixth day after departure to all other areas.

The traveller need not return on the same flight with the other passengers on the out-going portion, but the return portion must be booked at the same time as the originating flight. No changes in the reservations are permitted after the ITC departs from its point of origin and payment in full is required prior to departure.



## Common Purpose Charter (CPC)

All passengers travelling on a CPC must travel as a group throughout the round trip. Full payment of the round-trip fare is required before the charter commences and no alternate transportation or refund is permitted should you elect not to use the return flight.

A CPC can be offered for one of two reasons: special events or educational programs.

1. A CPC *special event* is a scheduled presentation, performance, exhibition, competition, gathering or activity (e.g., music festivals) available to the general public. This, however, does not include a regular tourist attraction. A CPC special event charter must travel from one point of origin to one point of destination and back to the originating point; the length of stay is limited, relative to the duration of the event itself (maximum seven days).

2. A CPC *educational program* is one which is organized for educational purposes and which has the written concurrence of the appropriate school authorities. The program must be arranged for full-time elementary or secondary school students (including cégep and community college students) exclusively, accompanied by educational staff and/or parents. A CPC educational program may return from a point other than the destination.

## Entity Charter

On an Entity Charter, the chartering organization must pay the full transportation costs of all the passengers, usually members or employees of the chartering organization. This type of charter is used by sports clubs, as an example, with the owner paying the full cost of the trip for the members, or by business companies sponsoring customer, or employee, related trips.

## THE DISABLED

## TRAVELLER\*

Each year more disabled persons are travelling by air. Flying is a safe and convenient means of transport for most disabled passengers. To help make flights pleasant, most airlines try to accommodate passengers' individual requirements.

## Self-Reliance

A disabled passenger who is capable of self-care during flight may travel unaccompanied. Canadian airlines normally accept the disabled passenger's statement of self-reliance.

*\*See item No. 7 in the FURTHER SOURCES section.*

## Non Self-Reliance

A disabled passenger who is incapable of self-care during a flight usually must be accompanied by an attendant. Some Canadian airlines provide a discount on fares for the attendants of disabled travellers, depending on the route.

## Reservations

When booking your flight with an airline or through a travel agent, it is most important that you explain your particular disability, especially if it is an "invisible" one such as a hearing or speech impairment, and request any additional services related to ground handling, boarding or other aspects of the flight. At least 24 hours notice of any particular requirements, such as wheelchairs, is recommended. If you have some flexibility in travelling time, discuss the possibility of taking less crowded flights or a more direct route to your destination.

When making a reservation request the use of a wheelchair at the airport and also at your destination. Confirm that your requests have been forwarded to your destined airport when you check in for your outward flight.

Dietary meals may be available if requested in advance. Oxygen may also be supplied to passengers if requested in advance; there may be a charge for this

service depending upon the airline. Stretcher patients and their attendants may also be accommodated on most aircraft, but arrangements should be made as far in advance as possible.

Any disabled person with a seating requirement – the need to elevate a leg, or to sit near a lavatory – should make the requirement known when making reservations, and again when checking in, to get the most convenient seat.

A friend or relative may generally accompany a passenger who requires assistance through security clearance to the boarding area. At destination, meetings inside the security area may also be arranged. Such assistance should be arranged with the airline while making the reservation or well in advance of travel. A similar service will generally be provided by airline personnel, upon request, who will accompany the passenger from the check-in area to the aircraft or provide assistance at the destination.

The more information you give the airline, the more certain you can be that your trip will be pleasant.

## **Guide Dogs**

Dogs trained to assist blind or deaf passengers, may travel free of charge in passenger cabins. They must be harnessed and remain at the owner's feet during the flight.

## Mobility Aids\*

One of the most frequently used aids is a wheelchair. In addition to those wheelchairs passengers bring with them to the airport, airlines provide others for use in the terminal by passengers who are ill, aged or recovering from an accident. At most airports, there are also narrow wheelchairs to be used on aircraft for those who are unable to walk to their seat.

Most major airports now have corridors linking their terminal directly to the aircraft and allowing easy access for wheelchairs. Where possible, passengers will be allowed to remain in their own wheelchair up to the aircraft door.

Passengers' wheelchairs and walkers are carried free of charge in addition to their regular baggage allowance.

Crutches and canes will also be carried free of charge with the passenger so they are available during flight. They must, however, be securely fastened in an approved manner during take-off and landing.

## Preboarding

Passengers with limited mobility or requiring assistance (including young children and the elderly) are usually boarded before other passengers. If you

*\*See also the section on Limits on Carriage.*

use a wheelchair, you should arrive at the airport with extra time so that pre-boarding can be accomplished smoothly. When reserving your flight, inquire about the exact time you should arrive.

## Connecting Flights

Since flight delays sometimes occur en route or at the destination, it is helpful to identify yourself to the cabin attendants if you must make connections to another flight. They can then help you disembark first or arrange any necessary assistance for your transfer.

## Limits on Carriage

For safety reasons, the number of mobility disabled passengers transported on a given flight is usually limited according to the type of aircraft being used. Check with the airline for details.

There are two types of batteries used to operate power wheelchairs: "wet cell" (spillable) and "dry cell" batteries. Wheelchairs equipped with wet cell batteries can be carried if the airline has the approved means of packaging the battery. If the airline cannot remove and package the wet cell battery in the approved manner, then the wheelchair can be carried only if it can be loaded and stored in an upright position. Be sure to explain to the airline the type of wheelchair with which you will be travelling and ensure that it can

be transported on the specific flight(s) (including connections) which you are taking.

Most of the major Canadian airlines operating in Canada and between Canada and the United States will reimburse the passenger for substantiated claims involving the loss, damage or delay in delivery of mobility aids such as wheelchairs, walkers and crutches when such items have been accepted into the care of the airline as checked baggage or otherwise.

## TRAVEL AGENTS

Before making travel arrangements, you may wish to consult a travel agent who can help you examine all the choices available.

Select your travel agent carefully. You may also check the agent's reputation with your family and friends, the Better Business Bureau or the Chamber of Commerce.

Travel agents have access to all current information about scheduled and charter flights as well as tours. Reputable agents can answer your questions and help you make the best arrangements. Generally their aid is free to you as they obtain payment from the travel suppliers on a commission basis.

In British Columbia, Ontario and Quebec, each licensed travel agent must be bonded and registered with the



provincial government. This simply means that if you have lost money as the result of an agent going out of business, there is a fund available to reimburse you. Contact the appropriate provincial government agency for aid in applying for a reimbursement.

Questions and complaints about travel agents may be sent to the Alliance of Canadian Travel Associations (ACTA), 130 Albert Street, Suite 1207, Ottawa, Ontario, K1P 5G4. They will refer you to the applicable provincial organization.

## **BAGGAGE**

Tariff rules define baggage as personal property necessary or appropriate for the wear, use or comfort of the passenger on his/her trip. Certain fragile and valuable items are not included in this definition (see section on **Exclusions from Liability**, p. 38).

The rules and regulations applicable to baggage apply, for the most part, to scheduled and charter travel alike. Where there are differences, the charter travel rules are noted as exceptions.

### **Checked Baggage**

Each item of checked baggage will be "tagged" to your destination and you will receive claim checks which should be retained until you collect your baggage

at the end of the flight. Verify that the destination and flight number on the baggage tag is correct. Should your baggage not arrive or if it is damaged, you will need the claim checks when reporting the loss or damage.

Airlines require that your name appear on the outside of all checked baggage.

In most cases, baggage cannot be "through-checked" from a scheduled service to a charter flight, or vice versa, and must be claimed and rechecked at the connecting point(s) en route. Check with the applicable airlines and if you need to recheck baggage, allow extra time. This also applies to connecting passengers whose transfer involves surface transportation from one airport to another. You are responsible for claiming your baggage at the transfer point and rechecking it with the onward airline.

## **Carry-on (Unchecked)**

### **Baggage**

All items brought into the cabin of the aircraft are considered to be carry-on baggage. Transport Canada and the Air Transport Association of Canada (ATAC) strictly enforce the size and placement of this baggage for safety reasons.

Garment bags must not exceed combined outside dimensions (width plus height plus length) of 57.5 cm x 11.25 cm

x 112.5 cm (23 in. x 4.5 in. x 45 in.), be soft-sided, contain no hard objects, and weigh no more than 6.8 kg (15 lbs.).

All other articles for under-the-seat stowage must be no larger than 40 cm x 23.5 cm x 50 cm (16 in. x 9 in. x 20 in.). One or more pieces will be acceptable as carry-on baggage provided, when measured together, the size allowance is not exceeded. The baggage must be placed under the seat in front of you or in an enclosed overhead storage bin in aircraft which are so equipped.

Fragile and valuable items and all articles essential for your trip (e.g., medication) or which you cannot do without overnight should be packed in your carry-on baggage.

## **Free (Checked) Baggage Allowance**

There are two basic methods of calculating the free baggage allowance: by the number of pieces carried, or by the weight of the baggage.

The method used is dependent upon the carrier(s) involved, the type of travel (scheduled or charter) and the origin and/or destination points of travel.

Within Canada and between Canada and the U.S., most airlines base their free baggage allowance on the number of pieces carried. Many other world airlines also base this allowance on the number of pieces carried. Some

airlines, however, base their free baggage allowance on the weight concept.

### Piece Concept

When the piece concept is being used, you can generally check two pieces of baggage free of charge.

*Within Canada and between Canada and the U.S.*, the first piece must not exceed combined outside dimensions (width plus height plus length) of 158 cm (62 in.), the second piece not more than 140 cm (55 in.), provided the weight of each piece does not exceed 32 kg (70 lbs.).

Accompanied children between two and twelve years of age paying 50% or more of the adult fare, are allowed the same baggage allowance as a full fare passenger. However, there is no free baggage allowance for children under two years of age travelling free of charge.

For *international* travel, the allowance is based on first class and economy class seats. Note: The allowance for charter travel is based on economy class seats.

First Class — two bags, combined outside dimensions of each not to exceed 158 cm (62 in.), provided the weight of each piece does not exceed 32 kg (70 lbs.).

Economy Class — two bags, the combined outside dimensions of the first piece not to exceed 158 cm (62 in.) and

the second piece not more than 140 cm (55 in.), provided the weight of each piece does not exceed 32 kg (70 lbs.).

Accompanied children between two and twelve years of age, paying 50% or more of the adult fare, are allowed the same baggage allowance as a full fare passenger. Children under two years of age, paying 10% of the adult fare, are allowed one piece of baggage, the combined outside dimensions not exceeding 115 cm (45 in.). Note: On charter travel there is no baggage allowance for children under two years of age carried free of charge.

## Weight Concept

The weight concept includes all checked plus all carry-on baggage.

*Within Canada and between Canada and the U.S.*, where the weight concept is used, check with the airline for the details applicable to your flight.

For *international* travel, the allowance is based on first class and economy class seats. Note: The allowance for charter travel is based on economy class seats.

First Class — any number of bags with a total weight not exceeding 30 kg (66 lbs.).

Economy Class — any number of bags with a total weight not exceeding 20 kg (44 lbs.).

Accompanied children between two and twelve years of age, paying 50% or more of the adult fare, are allowed the same baggage allowance as a full fare passenger. Children under two years of age, paying 10% of the adult fare, have no baggage allowance. Note: On charter travel there is no baggage allowance for children under two years of age carried free of charge.

At no additional charge, you may also carry into the cabin such items as a handbag, overcoat, foot rug, umbrella or walking stick, reading material for the flight, infant's food and bassinet, small camera or binoculars.

No single article with total outside dimensions over 203 cm (80 in.) with the exception of certain sporting equipment, will be accepted as checked baggage unless approved by the carrier. Check with the airline as additional charges may apply.

## **Excess Baggage Charges**

Excess baggage is expensive, so when packing allow some space for future purchases. If possible, check the weight of your baggage before arriving at the airport to avoid unexpected charges. Plan ahead and if necessary consider other means of shipping your purchases home to avoid extra charges.

Special charges may also be levied for skiing, skin diving, golf and other sports equipment in excess of the free



baggage allowance. If you plan to bring any special items on the flight, be sure to inquire in advance about any extra charges or conditions that may apply.

### **Piece Concept**

For travel *within Canada and between Canada and the U.S.*, most airlines have a fixed charge of \$20 per piece in excess of the number or weight allowed (32 kg or 70 lbs. per piece). For other airlines excess baggage charges vary from \$8-\$15 per piece, depending upon the applicable one-way fare. Double or triple charges may apply to excess pieces over a certain number, weight or size allowed.

For *international* travel, excess baggage charges vary from approximately \$25-\$200 per piece. Double or triple charges may apply for pieces over a certain number, weight or size allowed.

### **Weight Concept**

For travel *within Canada and between Canada and the U.S.*, check with the individual airline as the policy for excess charges varies by carrier.

For *international* travel, excess baggage charges are generally assessed at the rate of 1% of the one-way first class fare per kilogram (2.2 lbs.).

## Minimizing Loss or Damage

1. Select luggage which can be locked and which is sturdy enough to withstand handling.

2. Place your name, address and telephone number on both the *outside* and *inside* of each piece of baggage. If the outside label is accidentally torn off, your baggage could be identified in an emergency from the inside label. Also, if practical, add the name and address of a person to contact at your destination.

3. Always lock your luggage.

4. Don't overpack. If you have to force a piece of luggage closed, it's too full. Airline companies will not pay for damage to overpacked luggage that breaks.

5. Avoid packing glass, breakable items and valuables. Carry these items with you.

6. Some airlines do not agree to carry fragile or perishable items as checked baggage unless they are appropriately packed in the original factory-sealed carton or a container specifically designed for shipping such items (e.g., fish and seafood, guitars, crystal, audio equipment, paintings, etc.). Without appropriate packaging such fragile items may only be accepted if you waive the airline's liability. Check with your airline for details.

7. Carry all essential medicine, such as insulin or digitalis, on board with you.

8. Restricted (hazardous) articles such as acids, ammunition, lighter fuel, matches and inflammable aerosols, must not be carried in your baggage. Under the federal *Transportation of Dangerous Goods Act*, such violations will result in severe penalties. However, small quantities of medicine or toilet articles are generally exempt from these regulations. For more details, check with the airline.

9. Make sure the three-lettered destination code (e.g., YYZ, Toronto; YVR, Vancouver) is the same on your boarding pass and baggage tag, before your bags are put on the conveyor belt.

10. Remove all baggage checks at the end of a trip. Do not keep labels on your baggage — it will only confuse the baggage handlers and increase the possibility that your baggage may be sent to the wrong destination. The only label on your baggage should be the one applicable to your current trip.

## Carrier Liability for Baggage

Carrier liability simply means that the airline will pay an amount equal to the value of your proven loss up to the limit specified in its tariff for lost or damaged baggage, and should not be confused with insurance which could be placed on the baggage.

On flights within Canada, the limit on carrier liability generally is a maximum of \$750 per passenger. On all international flights and flights between Canada and the U.S., agreed liability is limited by international treaty to approximately \$20 per kilogram (\$9.07 per pound) for *checked* baggage. An airline's stated maximum liability for *carry-on* baggage and other property is not calculated on a per-pound basis but is generally limited to \$400 per passenger.

### Declared Value

When checking in for a flight, you may choose to declare a higher value on your baggage and increase the limits on the airline's liability upon payment of a minimal additional charge. If you wish to declare a greater value, notify the agent at the ticket counter when you present the baggage. In such cases, the agent has the option of examining the contents of your baggage. Also, the airline usually sets a valuation limit on the baggage. Consult your airline for details.

### Exclusions from Liability

According to airline tariffs, certain items are not considered baggage and excess value cannot be declared on them. Such items include:

1. fragile or perishable items (e.g., valuable cameras);
2. money, jewelry, silverware;
3. negotiable papers, securities, business documents;
4. business samples; and,
5. other valuables.

These items should not be included in your checked baggage but should be carried with you at all times. If, intentionally or otherwise, such items are included in your checked baggage and the baggage is lost, damaged or delayed, your claim for reimbursement may be denied.

The airline also refuses to accept any liability for unchecked articles you may have lost in the airport, on ground transportation vehicles, in airport mobile lounges or left on the aircraft.

## **Lost and Delayed Baggage**

There is very little chance that your baggage will be lost. Should it happen, however, there are certain procedures you must follow to ensure that your baggage is found or, if not, that you receive compensation.

Always report missing baggage immediately while you are still at the

airport. On domestic routes, some airlines specify that lost or delayed baggage must be reported within *four* hours after arrival. Your claim may not be accepted if you delay in reporting it.

If your baggage is not found at the airport, have the agent complete the appropriate form and obtain a copy for yourself. Double-check all statements to be sure they are correct. Tracing procedures will then begin.

Some airlines may provide cash relief in the case of delayed or lost baggage or may reimburse you for the purchase of basic necessities. (Save the receipts.) The amount may vary, depending on whether or not you are away from home and how long it takes to return your baggage.

If within one week your baggage has not been located and claim forms have not been mailed to you, request these forms immediately or go to the nearest office of your airline and fill them out. File your claim as soon as possible, within the following maximum time limits:

*Within Canada and Between Canada and the U.S.* — 45 days.

*International* — 21 days (for delay); consult the airline for the time limit on claims for lost baggage.

Note: On some charter flights claims must be filed within 30 days. Check with your tour operator or travel agent for details.



Claims may take a long time to settle, especially if more than one airline is involved, so retain a dated copy of all relevant correspondence. During this waiting period, you should keep in touch with the airline's claim department both to demonstrate your concern and to be sure your claim is being followed up promptly.

Be sure to report your loss accurately — your claim is thoroughly checked. The airline may request proof of value for the items claimed in your baggage (e.g., sales receipts or other documentation); be prepared to substantiate your statements where possible. It is also a good idea, when packing, to list all the items in your baggage and to carry the list with you. Should you need to make a claim, it could prove to be very useful.

Airlines will use the information on your form to estimate the value of your lost belongings. Be prepared to receive less than the full purchase price for your baggage, since depreciation is usually considered.

Also remember to keep your baggage claim check until you receive your baggage or your claim is settled.

## **Damaged Baggage**

You should inspect your baggage as soon as you receive it from the airline. If the baggage has been damaged, you should report it immediately to the airline representative who will then

examine the bag to verify the damage and prepare a baggage damage form. The agent will advise you of the procedure to follow with your claim. The deadlines for filing claims are:

*Within Canada and Between Canada and the U.S. — 45 days.*

*International — 7 days after the baggage is received.*

Note: On some charter flights claims must be filed within 30 days. Check with your tour operator or travel agent for details.

## **AIR TRANSPORTATION TAX**

The Canadian Government has established an Air Transportation Tax applicable on most tickets purchased in Canada. Check ahead with your airline or travel agent, as some carriers in Canada operate aircraft which are exempt from the Air Transportation Tax. For those air carriers which must charge a tax, a 9% tax on the applicable fare to a maximum of \$30 per passenger for travel in Canada, the U.S. (except Hawaii) and the Islands of St. Pierre and Miquelon will be assessed. For international travel, a tax of \$15 per passenger (\$7.50 for children travelling at 50% or less of applicable adult fare) is imposed. Other countries may also assess arrival and/or departure taxes.

Such taxes are not included in the quoted fares of the scheduled air carriers or in charter prices. Check ahead with your travel agent.

## TRAVEL DOCUMENTS\*

Before leaving Canada, make sure that your passport is valid well beyond the expected date of your return, and that you have received any required immunization. It is *your* responsibility to have all the necessary documentation for your trip and to comply with the entry and exit requirements of the countries you plan to visit. If you do not have the proper passport, visa, health certificates or other documentation required by a foreign country, you may be deported immediately – and still have to pay the air fare for your transportation. Your airline, travel agent or charter organizer should be able to answer most of your questions, but it is still wise to contact the consulates or embassies of the countries you plan to visit for precise, up-to-date information. Allow sufficient time to obtain any required visas, and remember that some consulates or embassies charge a small fee for each visa issued.

*\*See items No. 2 and No. 3 in the **FURTHER SOURCES** section. You may also wish to contact your provincial Health and Welfare Department for information concerning health care while abroad.*

If you lose your passport or other essential documents while travelling, contact the nearest Canadian diplomatic or consular mission immediately.

## CUSTOMS\*

When travelling abroad, you may be required to clear your luggage with Customs at the first port of entry in the country of destination. However, when flying to the U.S. from Canada via Montréal (Dorval airport), Toronto, Winnipeg, Calgary, Edmonton International or Vancouver, your luggage may be precleared by U.S. Customs at these airports.

There are usually restrictions on the quantities of certain goods (e.g., liquor, tobacco, perfume) which you may take abroad or bring home. Check with Canada Customs or the local consulates or embassies of the countries you plan to visit for the applicable limits. The movement of plants and animals is also closely controlled by Customs with permits required for certain species. If you are travelling with large amounts of medication, a doctor's letter describing what you are carrying and why, could save you unnecessary difficulty.

\*See items No. 4, 5, and 6 in the **FURTHER SOURCES** section.

## AIRPORT SECURITY

As protection against unlawful interference with civil aviation, security precautions are taken at many airports. Your carry-on luggage, and at some locations your checked baggage, may be examined and you may be asked to step through an electronic scanner. Anything that could be considered potentially dangerous, carried in your hand baggage or on your person, will be removed. Such items may be mailed to your permanent address or travel as checked baggage to your destination.

Anyone refusing to undergo such an examination will be denied permission to board the aircraft.

## QUERIES AND COMPLAINTS

If you encounter a problem with your air transportation, report it immediately to the airline involved. Often, the problem can be resolved at the airport and further difficulties may be avoided.

When you are unable to resolve the problem at the airport, you may wish to send a letter to the airline's customer relations office. To speed the processing of your complaint, you should follow these guidelines:

1. Make careful notes of the time the incident occurred and the names of any airline employees with whom you dealt.

2. Type your letter and keep it brief and factual.

3. Be accurate with your flight number and the time at which the incident occurred.

4. Send legible copies, never the originals, of tickets, receipts or other documents which back up your claims. (Keep all the originals until the problem has been resolved to your satisfaction.)

5. Finally, make clear what corrective action you want the airline to take. Be specific about the monetary loss or special inconvenience you have incurred.

Well-thought-out and serious complaints should be treated seriously by the airline. Not only will your letter form the basis of remedial action on your behalf but it will form part of the airline's complaint data and will encourage it to improve its policies and practices in the future.

However, if your problem still remains unresolved, contact the Air Transport Committee of the Canadian Transport Commission (CTC). Each letter is reviewed on an individual basis and all attempts will be made to resolve the problem within the limits of the CTC's jurisdiction.



If you have any queries or want to register a complaint, address your correspondence to:

Secretary  
Air Transport Committee  
Canadian Transport Commission  
Ottawa, Ontario  
K1A 0N9

The CTC does not have jurisdiction over all areas of potential dispute between consumers and the airlines. Should it be determined that the CTC does not have jurisdiction, your complaint will be referred to the appropriate authorities or you may wish to pursue your claim through the provincial courts.

## FURTHER SOURCES

1. For information on travel within Canada, write to:

Tourism Canada  
235 Queen Street  
Ottawa, Ontario  
K1A 0H6

2. External Affairs Canada. *Bon Voyage, but... Information for Canadians Travelling Abroad*. 1984.

Available from passport offices and Canadian diplomatic or consular missions, or write to:

External Affairs Canada  
Lester B. Pearson Building  
Domestic Information Services Division  
125 Sussex Drive  
Ottawa, Ontario  
K1A 0G2

3. Health and Welfare Canada.

- *Immunization: A Guide for International Travellers.* 1985, and 1985 Supplement.
- *Staying Healthy in Warm Climates: A Guide for Canadian Visitors.* 1985.
- *Malaria Risk Countries: Quick Reference.* 1985.

Available from regional Health and Welfare Canada Travel Information Offices, or write to:

Health and Welfare Canada  
Program Aids and Resources  
Medical Services Branch  
Jeanne Mance Building  
Room 1884  
Tunney's Pasture  
Ottawa, Ontario  
K1A 0L3

4. Revenue Canada, Customs and Excise. *I Declare.* 1985.

Available at airports, travel agencies, passport offices and Canadian Customs Offices, or write to:

Revenue Canada  
Customs and Excise  
Public Relations Branch  
Ottawa, Ontario  
K1A 0L5

5. Agriculture Canada. *Don't  
Bring It Back.* 1984.

Available from:

Communications Branch  
Agriculture Canada  
Ottawa, Ontario  
K1A 0C7

6. Environment Canada, Canadian  
Wildlife Services. *Noah Didn't Need a  
Permit: What About You?* 1981.

Available from:

The Administrator  
Convention on International Trade  
in Endangered Species  
Canadian Wildlife Service  
Ottawa, Ontario  
K1A 0E7

7. Canadian Rehabilitation Council  
for the Disabled (CRCD) in conjunction  
with the Canadian Transport  
Commission and Transport Canada.  
*Handi-Travel, A Resource Book for  
Disabled and Elderly Travellers.* 1985.

Available from:

CRCD  
Suite 2110  
1 Yonge Street  
Toronto, Ontario  
M5E 1E5

## Notes



























5. AGRICULTURE CANADA, N'en rappez pas, 1984.

En faire la demande à :

Agriculture Canada  
Services d'information  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C7

6. ENVIRONNEMENT CANADA, Service canadien de la faune, Noé n'avait pas besoin de permis! Mais vous?, 1981.

En faire la demande à :

Administrateur  
Convention sur les espèces menacées  
Service canadien de la faune  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0E7

7. CONSEIL CANADIEN POUR LA RÉADAPTATION DES HANDICAPÉS (CCRH), COMMISSION CANADIENNE DES TRANSPORTS CANADA, Accessi-voyage, un livre-ressource pour les voyageurs handicapés et âgés, 1985.

En faire la demande à :

CCRH  
Pièce 2110  
1, rue Young  
Toronto (Ontario)  
M5E 1E5

- Comment rester en bonne santé dans les climats chauds: Guide pour les voyageurs canadiens, 1985.
- Les pays avec risque de paludisme: Référence rapide, 1985.

On peut se procurer ces publications aux bureaux régionaux de renseignements aux voyageurs de Santé et Bien-être social Canada ou en écrivant à:

Santé et Bien-être social Canada  
 Information et appui aux voyageurs  
 Services médicaux, Direction générale  
 Imm. Jeanne Mance, pièce 1884  
 Tunney's Pasture  
 Ottawa (Ontario)  
 K1A 0L3

#### 4. REVENU CANADA, Douanes et accise, Je déclare, 1985.

On peut se procurer cette publication aux aéroports, agences de voyages, bureaux des passeports et aux bureaux des douanes canadiennes ou en écrivant à:

Revenu Canada  
 Douanes et accise  
 Division des relations publiques  
 Ottawa (Ontario)  
 K1A 0L5

## AUTRES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS

1. Pour obtenir des renseignements sur les voyages au Canada, écrire à :

Tourisme Canada  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H6

2. AFFAIRES EXTÉRIEURES CANADA,  
*Bon voyage, mais... Renseignements  
pour les Canadiens voyageant à  
l'étranger*, 1984.

On peut également se procurer cette  
publication aux bureaux des passeports  
ainsi qu'aux missions diplomatiques et  
consulaires du Canada ou en écrivant à :

Affaires extérieures Canada  
Imm. Lester B. Pearson  
Direction des services d'information  
au Canada  
125, promenade Sussex  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G2

3. SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL  
CANADA :

- *Immunisation : Guide du voyageur  
international*, 1985 et supplément  
1985.

prenne. N'oubliez pas d'inscrire toute perte monétaire de même que tout dérangement qu'a pu vous causer l'incident.

La compagnie aérienne étudiera les plaintes sérieuses et fondées. Non seulement votre lettre servira-t-elle à la compagnie aérienne pour décider des mesures correctives qui s'imposent, mais elle sera incluse dans son fichier des plaintes et l'incitera à modifier sa politique et ses pratiques.

Si toutefois vous ne recevez pas de réponse satisfaisante, portez le cas à l'attention du Comité des transports aériens de la Commission canadienne des transports (CCT). Chaque lettre fait l'objet d'une étude et tous les efforts sont déployés afin de résoudre les problèmes qui sont du ressort de la CCT.

Pour toute demande de renseignements ou plainte, veuillez écrire au :

Secrétaire  
Comité des transports aériens  
Commission canadienne des transports  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N9

Certains différends entre consommateurs et compagnies aériennes ne relèvent pas de la compétence de la CCT. Si l'on devait déterminer qu'un cas n'est pas du ressort de la CCT, votre plainte sera renvoyée aux administrations responsables ou, si vous le préférez, vous pourrez faire appel à une cour provinciale compétente.

## RENSEIGNEMENTS ET RÉCLAMATIONS

Si vous éprouvez des difficultés lors de votre transport aérien, il faut les signaler immédiatement au transporteur aérien concerné. Souvent, elles peuvent être réglées à l'aéroport et on peut ainsi en éviter d'autres.

Si l'on ne peut résoudre vos difficultés à l'aéroport, vous pouvez vous plaindre par écrit au bureau des relations avec les clients de la compagnie aérienne et en ce cas, nous vous recommandons la marche à suivre suivante :

1. Prenez note de l'heure à laquelle l'incident s'est produit ainsi que des noms des employés du transporteur en cause.

2. Rédigez une lettre dactylographiée claire et concise.

3. Inscrivez le bon numéro de vol et l'heure exacte à laquelle l'incident s'est produit.

4. Joignez à votre lettre des photocopies claires et lisibles de vos billets, reçus ou de tout autre document à l'appui de votre réclamation. (Conservez tous les originaux jusqu'à ce qu'on ait résolu votre problème.)

5. En dernier lieu, indiquez clairement les mesures correctives que vous désirez que la compagnie aérienne



Si vous refusez de vous soumettre à un tel examen, on vous interdira l'accès à bord de l'appareil.

Par mesure de protection des voyageurs, les autorités imposent des mesures de sécurité dans plusieurs aéroports. Ainsi, il est possible qu'on fouille vos bagages à main et, à certains endroits, vos bagages enregistrés, ou qu'on vous demande de traverser un portique de détection électronique. Tout article personnel jugé dangereux peut être confisqué et sera expédié à votre résidence par la poste ou inclus dans vos bagages enregistrés.

## AÉROPORTUAIRE

## SÉCURITÉ

Les pays étrangers et le Canada imposent des restrictions quant aux quantités de marchandises que l'on peut apporter ou rapporter (notamment pour ce qui est des alcools, tabacs et parfums). Veuillez vous renseigner à cet égard auprès des douanes canadiennes ou des ambassades et consulats des pays que vous prévoyez visiter. Les douanes contrôlent également le transport des plantes et des animaux et exigent des permis pour certaines espèces. Afin d'éviter toute difficulté aux douanes, il est préférable, si vous transportez de grandes quantités de médicaments, d'avoir une lettre de votre médecin en décrivant la nature et la nécessité.

par un pays étranger, ce dernier peut vous expulser immédiatement, et vous serez quand même obligé de payer votre transport. Les compagnies aériennes, les agences de voyages ou les organisateurs de voyage devraient être en mesure de répondre à la plupart de vos questions; toutefois, il serait sage de communiquer avec les ambassades ou les consulats des pays en question pour obtenir des renseignements plus précis. Accordez-vous plus de temps afin d'obtenir les visas nécessaires; certains consulats ou ambassades exigent des frais peu élevés pour chaque visa.

Si vous perdez votre passeport ou tout autre document essentiel au cours de votre voyage, communiquez sans tarder avec la mission diplomatique ou consulaire du Canada la plus près.

## DOUANES\*

Lors d'un voyage à l'étranger, il se peut que vous deviez faire passer vos bagages en douane au premier point d'entrée du pays de destination. Toutefois, dans le cas d'un voyage aux États-Unis depuis le Canada via Montréal (aéroport de Dorval), Toronto, Winnipeg, Calgary, Edmonton (aéroport international) et Vancouver, vos bagages peuvent être inspectés par les douanes américaines à ces aéroports.

\* Voir les numéros 4, 5 et 6 de la partie AUTRES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS.

transporteurs demandent une taxe de 9 % du tarif applicable (30 \$ au maximum par passager) pour les vols effectués au Canada, aux États-Unis (sauf Hawaï) et aux îles Saint-Pierre et Miquelon. Pour les vols internationaux, on exige une taxe de 15 \$ par passager (7,50 \$ pour les enfants voyageant à un tarif correspondant à 50 % ou moins d'un tarif pour adulte). Cette taxe et celles que peuvent également exiger d'autres pays à l'arrivée ou au départ ne sont pas comprises dans les tarifs publiés par les transporteurs aériens. Vérifiez auprès de votre agent de voyages.

## DOCUMENTS DE

## VOYAGE\*

Avant de quitter le Canada, assurez-vous que votre passeport est valide jusqu'à une date qui dépasse largement celle prévue pour votre retour et que vous avez aussi reçu l'immunisation nécessaire. C'est à vous qu'il revient d'obtenir tous les documents nécessaires pour le voyage et de respecter toutes les exigences d'entrée et de sortie des pays que vous voulez visiter. Si vous n'avez pas de passeport, visa, certificat médical ou tout autre document pertinent exige

\*Voir les numéros 2 et 3 de la partie **AUTRES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS**. Vous pouvez également communiquer avec votre ministère provincial de la Santé et du Bien-être social pour toute information concernant les soins de santé pendant votre séjour à l'étranger.

## Bagages endommagés

Vérifiez vos bagages dès que vous les recevez. Si vous constatez qu'ils ont été endommagés, avertissez immédiatement un représentant de la compagnie aérienne. Il les examinera à son tour, remplira le formulaire nécessaire et vous expliquera la marche à suivre. Les délais suivants s'appliquent pour la présentation des réclamations:

*Vois effectuées au Canada et entre le Canada et les États-Unis — 45 jours.*

*Vois internationaux — 7 jours après réception des bagages.*

Remarque: Pour certains vols d'affrètement, les réclamations doivent être déposées dans un délai de 30 jours. Renseignez-vous auprès de votre organisateur ou agent de voyages à ce sujet.

## TAXE SUR LES

## TRANSPORTS AÉRIENS

Le gouvernement canadien impose une taxe de transport aérien sur la plupart des billets achetés au Canada. Renseignez-vous auprès de votre compagnie aérienne ou agent de voyages à ce sujet, puisque certains transporteurs au Canada utilisent des aéronefs qui sont exemptés de cette taxe. Lorsqu'ils sont obligés d'imposer une taxe, les

Le règlement des réclamations peut être long, particulièrement si elles touchent plusieurs transporteurs; aussi conservez une copie datée de toute la correspondance pertinente. Durant cette attente, demeurez en contact avec le service des réclamations de la compagnie aérienne pour démontrer votre intérêt et veiller à ce qu'il donne suite rapidement à votre demande.

Déclarez vos pertes de façon précise, puisque votre demande sera examinée attentivement. Il se peut que la compagnie aérienne vous demande une attestation de la valeur des articles faisant l'objet de la demande d'indemnisation (par exemple, reçus ou autres pièces). Il faut donc être prêt à prouver vos déclarations dans la mesure du possible. L'établissement d'une liste à garder sur vous, énumérant tous les articles que contiennent vos bagages, pourrait également s'avérer utile si vous deviez faire une demande d'indemnisation.

La compagnie aérienne déterminera la valeur des biens que vous avez perdus d'après les renseignements contenus dans votre demande. Il faut être prêt à recevoir un montant inférieur au prix d'achat de vos bagages, puisque l'on tient habituellement compte de la dépréciation de leur valeur dans le calcul de l'indemnisation.

Conservez tous vos bulletins de réclamation de bagages jusqu'à ce que vos bagages vous aient été rendus ou que votre demande ait été réglée.

soigneusement l'exactitude de tout ce qui y est écrit et demandez-en une copie. Cette formalité remplie, les recherches seront mises en branle.

Si vous perdez vos bagages ou qu'ils ne vous sont remis qu'après un certain temps, certaines compagnies aériennes vous verseront une indemnité ou rembourseront vos dépenses pour l'achat d'articles essentiels (conservez vos reçus). Le montant de l'indemnité variera suivant l'éloignement de votre domicile et la date à laquelle vos bagages vous seront rendus.

Si, après une semaine, les recherches demeurent vaines et que vous n'avez pas reçu les formulaires de demande de remboursement par la poste, faites-en la demande immédiatement ou rendez-vous au bureau régional de la compagnie aérienne le plus près de chez-vous et remplissez-les. Soumettez votre demande le plus tôt possible, dans les délais suivants:

*Vois effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis — 45 jours.*

*Vois internationaux — 21 jours pour les retards; en ce qui concerne les pertes de bagages, consultez le transporteur.*

Remarque: Pour certains vols d'affrètement, les réclamations doivent être déposées dans un délai de 30 jours. Renseignez-vous auprès de votre organisateur ou agent de voyages à ce sujet.



Si vos bagages ne sont pas retrouvés à l'aéroport, demandez à l'agent de remplir la formule appropriée, vérifiez

Signalez immédiatement l'incident avant de quitter l'aéroport car, pour certaines routes intérieures, les transporteurs exigent d'être avisés de la perte ou du retard au plus tard quatre heures après l'arrivée du passager. Autrement, vous risquez de voir votre réclamation refusée.

Le risque que vos bagages soient perdus est minime. Toutefois, le cas échéant, il faut prendre certaines dispositions pour qu'ils soient retrouvés et, sinon, pour que vous soyez indemnisé.

## Bagages perdus ou retardés

Le transporteur se dégage également de toute responsabilité pour les articles non enregistrés que vous avez pu perdre dans l'aéroport, dans le véhicule de transport terrestre, dans les transports ou que vous avez pu oublier à bord de l'avion.

Vous devez toujours garder ces articles et ne pas les placer dans vos bagages enregistrés. Si vos bagages sont perdus, endommagés ou retardés et que vous y aviez placé volontairement ou par mégarde des articles de ce genre, votre réclamation de remboursement risque d'être refusée.

5. les autres articles de valeur.
4. les échantillons de commerce; et



bagage à main, la responsabilité établie n'est pas proportionnelle, mais généralement limitée à 400 \$ par passager.

## Valeur déclarée

Vous pouvez, en vous enregistrant pour un vol, déclarer une valeur supérieure pour vos bagages et accroître l'étendue de la responsabilité du transporteur en payant des frais additionnels minimaux. Si vous décidez de procéder ainsi, avertissez l'agent du comptoir des billets en lui remettant vos bagages, car celui-ci est autorisé à en examiner le contenu. Il existe généralement une limite de valeur déclarable. Les compagnies aériennes vous donneront les précisions.

## Dégagement de responsabilité

Les transporteurs précisent dans leurs tarifs que certains articles ne constituent pas des bagages et que, par conséquent, aucune valeur excédentaire ne peut être déclarée à leur égard, notamment:

1. les objets fragiles ou périssables (par exemple, appareils photo-graphiques de valeur);
2. l'argent, la bijouterie, l'argenterie;
3. les effets négociables, les titres, les documents d'affaires;

Pour les vols effectués au Canada, la responsabilité maximale du transporteur est ordinairement de 750 \$ par passager. Pour tous les vols internationaux et les vols effectués entre le Canada et les États-Unis, la limite accordée, en vertu d'un traité international, est d'environ 20 \$ par kilogramme (9,07 \$ par livre) de bagages enregistrés. Pour ce qui est du

La responsabilité du transporteur signifie que celui-ci vous remboursera un montant équivalant à la valeur établie de la perte de vos bagages ou des dommages qui leur sont faits, jusqu'à concurrence d'une somme limite précisée dans ses tarifs. On ne doit pas confondre cette limite et la valeur d'une assurance qui pourrait être prise à l'égard des bagages.

## Responsabilité du

### transporteur à l'égard

#### des bagages

10. Retirez toutes les étiquettes d'enregistrement à la fin du voyage car elles risquent d'induire en erreur les préposés aux bagages et d'entraîner l'expédition de vos bagages à une mauvaise destination. La seule étiquette d'enregistrement doit être celle qui sert pour le vol que vous effectuez.

que le code de destination à trois lettres (par exemple, YYZ désigne Toronto; YVR, Vancouver) sur votre étiquette de bagage est le même que celui qui figure sur votre carte d'embarquement.

4. Ne les remplissez pas à l'excès. Si vous devez appliquer de la pression pour les fermer, c'est qu'ils sont trop pleins. Vous ne serez pas indemnisé pour les dommages résultant de la rupture des bagages trop pleins.

5. Transportez vous-même les objets fragiles ou en verre et les objets de valeur.

6. Certains transporteurs refusent de considérer des articles fragiles ou périssables comme bagages enregistrés, sauf s'ils sont bien emballés dans une boîte scellée à l'usine ou un contenant conçu à cette fin (par exemple, poissons et fruits de mer, guitares, cristal, équipement audio, tableaux, etc.). À défaut d'emballage approprié, la compagnie aérienne doit être dédommée de toute responsabilité. Renseignez-vous auprès de votre transporteur.

7. Gardez également tous les médicaments essentiels tel que l'insuline et la digitale.

8. Il est interdit de transporter dans vos bagages des articles dangereux tels que des acides, des munitions, de l'essence à briquet, des allumettes et des aérosols inflammables. La nouvelle Loi sur le transport des marchandises dangereuses prévoit des sanctions sévères en cas d'infraction. Sont exclus toutefois de la Loi les médicaments ou articles de toilette transportés en petite quantité. Si vous avez des doutes, vérifiez auprès du transporteur.

9. Avant que vos bagages ne soient placés sur le tapis roulant, assurez-vous

clé.

3. Fermez toujours vos bagages à

2. Inscrivez votre nom, adresse et numéro de téléphone à l'*extérieur* et à l'*intérieur* de chaque pièce de bagages. Ainsi, si l'étiquette extérieure se détache, les employés du transporteur pourront, en cas d'urgence, reconnaître vos bagages à l'aide de l'identification intérieure. Inscrivez s'il y a lieu le nom et l'adresse d'une personne avec laquelle on pourra se mettre en contact à votre destination.

1. Choisissez des pièces qui ferment à clé et qui seront assez solides pour résister à la manutention.

## Comment réduire les risques de perte ou de dommage

Pour les vols internationaux, pour chaque kilogramme (2,2 lb) en trop, il faut payer en général 1 % du tarif aller de première classe.

Pour les vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis, renseignez-vous auprès de votre compagnie aérienne puisque chacune a sa propre politique en ce qui a trait aux frais pour excèdent de bagages.

## Méthode au poids

les frais peuvent doubler ou même tripler si les pièces dépassent le nombre, le poids ou la grosseur autorisée.

## Frais pour excédent de

### bagages

Étant donné l'importance des frais pour excédent de bagages, laissez de la place pour vos achats. Si vous le pouvez, vérifiez le poids de vos bagages avant d'arriver à l'aéroport; cela vous évitera des dépenses imprévues. Avec un peu de planification, vous pourriez au besoin utiliser d'autres méthodes pour expédier vos achats chez-vous.

Il se peut également que vous ayez à payer des frais spéciaux pour certains bagages en sus de la franchise, tels que les équipements de sport (ski, plongée sous-marine, golf et autres). Renseignez-vous avant de partir sur les frais spéciaux ou les conditions qui s'appliquent au transport d'articles peu communs.

### Méthode à la pièce

Pour les vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis, la plupart des compagnies aériennes exigent des frais fixes de 20 \$ la pièce en trop, soit en nombre ou en poids (32 kg ou 70 lb par pièce). Pour d'autres compagnies, les frais pour excédent de bagages varient de 8 \$ à 15 \$ la pièce, selon le tarif aller simple. En outre, les frais peuvent doubler ou même tripler si les pièces dépassent le nombre, le poids ou la grosseur autorisée.

Pour les vols internationaux, les frais pour excédent de bagages varient d'environ 25 \$ à 200 \$ la pièce. En outre,

les vols d'affrètement est calculée à partir des tarifs de la classe économique.)

Première classe — n'importe quel nombre de pièces de bagages dont le poids total n'exécède pas 30 kg (66 lb).

Classe économique — n'importe quel nombre de pièces de bagages dont le poids total n'exécède pas 20 kg (44 lb).

Les enfants accompagnés de 2 à 12 ans qui payent 50 % ou plus du tarif adulte ont droit à la même franchise de bagages qu'un passager qui paye le plein tarif. Quant aux enfants de moins de 2 ans qui payent 10 % du tarif adulte, ils n'ont droit à aucune franchise. (Remarque: Pour les vols d'affrètement, aucune franchise de bagages n'est accordée aux enfants de moins de 2 ans qui voyagent gratuitement.)

Vous êtes également autorisé à apporter certains articles dans la cabine comme un sac à main, un pardessus, une couverture de voyage, un parapluie ou une canne, un petit appareil photographique ou des jumelles, de la lecture, des aliments pour bébés et un berceau.

Aucun objet dont les dimensions extérieures sont de plus de 203 cm (80 po), sauf certains articles de sport, ne sera accepté comme bagage enregistré, à moins qu'il ne soit approuvé par le transporteur. Vérifiez avec la compagnie aérienne pour savoir si des frais supplémentaires vous seront imposés.



Première classe — deux pièces, limitées à 158 cm (62 po), pourvu que chacune des pièces ne pèse pas plus de 32 kg (70 lb).

Classe économique — deux pièces, dimensions extérieures de l'une limitées à 158 cm (62 po), et de l'autre, limitées à 140 cm (55 po), pourvu que chacune des pièces ne pèse pas plus de 32 kg (70 lb).

Les enfants accompagnés de 2 à 12 ans qui payent 50 % ou plus du tarif adulte ont droit à la même franchise de bagages qu'un passager qui paye le plein tarif. Quant aux enfants de moins de 2 ans qui payent 10 % du tarif adulte, ils ont droit à une pièce de bagage dont les dimensions extérieures sont d'au plus 115 cm (45 po). (Remarque: Pour les vols d'affrètement, aucune franchise de bagages n'est accordée aux enfants de moins de 2 ans qui voyagent gratuitement.)

## Méthode au poids

La méthode au poids s'applique à tous les bagages enregistrés et les bagages à main.

Pour les vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis, dans les cas où la méthode au poids est utilisée, obtenez les renseignements pertinents du transporteur.

Pour les vols internationaux, la franchise est calculée selon les tarifs de la première classe et de la classe économique. (Remarque: La franchise pour



En ce qui a trait aux vols internationaux, la franchise varie selon la classe, en première ou en économique. (Remarque: La franchise pour les vols d'affrètement est calculée selon le tarif de la classe économique.)

Les enfants accompagnés de 2 à 12 ans qui payent 50 % ou plus du tarif adulte ont droit à la même franchise de bagages qu'un passager qui paye le plein tarif. Cependant, aucune franchise n'est accordée aux enfants de moins de 2 ans qui voyagent gratuitement.

Pour ce qui est des vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis, les dimensions extérieures (la largeur plus la hauteur plus la longueur) de l'une des pièces ne doivent pas dépasser 158 cm (62 po) et celles de la seconde, 140 cm (55 po), pourvu que chaque pièce ne pèse pas plus de 32 kg (70 lb).

Selon la méthode à la pièce, vous pouvez en général apporter deux pièces de bagages sans frais.

## Méthode à la pièce

Pour les vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis, la plupart des compagnies aériennes, à l'instar de nombreuses autres compagnies dans le monde, calculent leur franchise de bagages d'après le nombre de pièces transportées. Par contre, d'autres le font d'après la méthode au poids.

Les dimensions extérieures des sacs et housses à vêtements (la largeur plus la hauteur plus la longueur) ne doivent pas dépasser 57,5 cm x 11,25 cm x 112,5 cm (23 po x 4,5 po x 45 po), être fabriqués en matériaux rigides, contenir des objets durs et peser plus de 6,8 kg (15 lb).

Toute autre pièce ne doit pas mesurer plus de 40 cm x 23,5 cm x 50 cm (16 po x 9 po x 20 po). Ces pièces sont rangées sous le siège devant le passager ou, dans les appareils ainsi équipés, dans le compartiment fermé qui se trouve au-dessus des passagers. On peut transporter une ou plusieurs pièces de bagages à main pourvu que, mesurées ensemble, elles ne dépassent pas les dimensions permises.

Assurez-vous que vos articles fragiles, objets de valeur et tout autre article nécessaires (par exemple, médicaments, articles de nuit) sont dans vos bagages à main.

## Franchise de bagages (enregistrés)

Il existe deux méthodes fondamentales de calcul de la franchise: d'après le nombre de pièces de bagages transportées ou d'après le poids des bagages.

On utilisera une méthode plutôt qu'une autre selon le transporteur concerné, le type de voyage (régulier ou affrètement) et les points de départ et de destination du voyage.

s'ils ont été endommagés, le transporteur exigera vos bulletins de réclamation.

Les compagnies aériennes exigent que les bagages enregistrés portent à l'extérieur une étiquette d'identité convenable portant le nom du propriétaire.

Dans la plupart des cas, les bagages ne peuvent être transbordés directement d'un vol à horaire fixe à un vol d'affrètement ou vice versa. Vous devrez les réclamer et les enregistrer de nouveau aux points de correspondance en cours de route. Vérifiez donc auprès des compagnies aériennes et prévoyez un certain délai pour le nouvel enregistrement des bagages si vous avez à le faire. Cette restriction s'applique également aux passagers en correspondance qui, pour changer de vol, doivent se rendre à un autre aéroport par voie terrestre. Dans ce cas, c'est à vous qu'il incombe de réclamer vos bagages au point de correspondance et de les enregistrer auprès du nouveau transporteur.

## Bagages à main

### (non enregistrés)

Tout article apporté dans la cabine des passagers est considéré comme bagage à main. Pour des raisons de sécurité, Transports Canada et l'Air Transport Association of Canada appliquent rigoureusement les règlements sur la dimension et la disposition de ces bagages.

Alliance canadienne des associations touristiques, 130, rue Albert, pièce 1207, Ottawa (Ontario), K1P 5G4. On vous informera sur l'organisme provincial compétent.

## BAGAGES

Les règlements tarifaires définissent les bagages comme étant les biens personnels nécessaires ou convénables pour l'habillement, l'utilisation et le bien-être du passager durant son voyage, à l'exclusion de certains articles fragiles ou objets de valeur (voir la partie: **Dégagement de responsabilité**, page 43).

Les règles et règlements qui régissent les bagages s'appliquent, pour la plupart, aux vols réguliers comme aux vols d'affrètement. S'il y a des différences, les règles afférentes aux affrétements sont considérées comme des exceptions.

## Enregistrement des bagages

On placera sur chacune de vos pièces de bagages une étiquette indiquant votre destination et on vous remettra des bulletins de bagages que vous devrez conserver jusqu'à la réclamation de vos bagages à la fin du vol. Assurez-vous que la destination et le numéro du vol sont exacts. Si vos bagages n'arrivent pas à destination ou

## AGENTS DE VOYAGES

Avant de faire des réservations, il se peut que vous desiriez consulter un agent de voyages qui examinera avec vous toutes les possibilités offertes.

Choisissez-le avec soin et pour ce faire, informez-vous de la réputation de l'agence auprès de votre famille, de vos amis, des bureaux d'éthique commerciale et des chambres de commerce.

Les agents de voyages ont accès à toute l'information pertinente sur les vols réguliers, les vols d'affrètement et les voyages. Un agent de voyages reconnu est en mesure de répondre à vos questions et de vous offrir une solution adaptée à vos besoins. En général, il le fera sans frais puisque qu'il obtient une commission des transporteurs.

Au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique, tous les agents de voyages autorisés doivent être cautionsnés et inscrits auprès du gouvernement provincial. Ainsi, dans le cas où un agent de voyages fermerait boutique, vous auriez droit à un remboursement. Adressez-vous à l'organisme provincial compétent si vous avez besoin d'aide lorsque vous demandez un remboursement.

Vous pouvez faire part de vos questions et de vos plaintes concernant les agents de voyages à l'organisme suivant:

## Restrictions

Pour des raisons de sécurité, on restreint le nombre de handicapés moteurs à bord d'un vol, selon le type d'avion utilisé. Le transporteur vous fournira tous les renseignements nécessaires à cet égard.

Les piles servant au fonctionnement des fauteuils roulants sont divisées en deux catégories: les «piles humides» et les «piles sèches». Les fauteuils roulants utilisant le premier type de piles ne peuvent être transportés qu'à la condition que la compagnie aérienne puisse remettre la pile dans un emballage spécial approuvé pour cet usage. Sinon, le fauteuil ne peut être transporté que si l'on peut le charger et le remettre en position droite. Faites connaître à la compagnie aérienne le type de fauteuil dont vous vous servirez pour voyager et assurez-vous qu'il peut être transporté lors du vol spécifique (correspondances incluses) que vous effectuerez.

La plupart des principales compagnies aériennes canadiennes exploitant des services au Canada et entre le Canada et les États-Unis rembourseront les passagers des dépenses justifiées pour la perte d'appareils de déplacement, les dommages subis ou les retards de livraison lorsque ces appareils (béquilles, déambulateurs, fauteuils roulants, etc.) ont été pris en charge par la compagnie aérienne à titre de bagages enregistrés ou autrement.

## Vois de correspondance

Comme des retards surviennent parfois en cours de route ou à l'arrivée, il serait bon de vous identifier auprès du personnel de bord si vous devez faire des correspondances. Celui-ci pourra vous aider à descendre en premier ou à prendre les dispositions voulues pour votre correspondance.

Les passagers qui se déplacent difficilement ou qui ont besoin d'aide, y compris les jeunes enfants et les vieillards, montent généralement à bord de l'aéronef avant les autres passagers. Si vous avez un fauteuil roulant, vous devez prévoir suffisamment de temps à l'aéroport pour le pré-embarquement. Lors de la réservation du vol, informez-vous de l'heure précise à laquelle vous devez arriver à l'aéroport.

## Pré-embarquement

Le passager peut également prendre à bord, sans frais, des cannes ou des béquilles pour s'en servir en cours de vol. Cependant, ces appareils doivent être rangés en toute sécurité de la façon prescrite pendant le décollage et l'atterrissage.



## Chiens-guides

Les chiens-guides pour les passagers aveugles ou sourds sont acceptés gratuitement dans la cabine des passagers. Les chiens devront toutefois porter leur harnais et demeurer aux pieds de leur maître pendant le vol.

## Appareils de déplacement\*

L'appareil de déplacement qui est de loin le plus utilisé est le fauteuil roulant. Outre ceux des passagers eux-mêmes, les compagnies aériennes offrent d'autres fauteuils dont les malades, les personnes âgées ou les accidentés en convalescence peuvent se servir dans l'aérogare. On trouve également, dans la plupart des aéroports, des fauteuils roulants étroits dont peuvent se servir, à bord de l'aéronef, ceux qui ne peuvent se rendre à leur place.

La majorité des grands aéroports possèdent maintenant des corridors reliant directement l'aérogare à l'aéronef, facilitant ainsi l'utilisation des fauteuils roulants. En général, les passagers peuvent demeurer dans leur propre fauteuil jusqu'à la porte de l'aéronef.

En plus des bagages admissibles, les fauteuils roulants et les appareils de marche sont transportés gratuitement.

*\* Voir également la partie intitulée Restrictions.*

N'hésitez pas à communiquer tous les détails pertinents à la compagnie aérienne: vous aurez ainsi plus de chances de faire un voyage agréable.

Règle générale, un ami ou un parent peut accompagner un passager si son état nécessite un attention particulière depuis le contrôle de sécurité jusqu'à l'aire d'embarquement, et ce, aux points de départ et d'arrivée. De telles mesures doivent être prises en collaboration avec la compagnie aérienne lors des réservations ou bien avant la date du déplacement. Généralement, ce sera le personnel de la compagnie qui, sur demande, accompagnera le passager depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef ou qui lui fournira de l'aide à l'arrivée.

Tout voyageur handicapé devant s'asseoir à un endroit précis, c'est-à-dire pour élever une jambe ou près d'un lavabo, doit le préciser lors des réservations et de l'enregistrement pour qu'il obtienne le siège qui lui convient le mieux.

Vous pouvez obtenir des repas diététiques si vous en faites la demande à l'avance. De l'oxygène peut également être fourni aux passagers qui le demandent à l'avance, mais ils devront peut-être payer des frais dont le montant varie d'une compagnie à l'autre. Les patients en civière et les personnes qui les accompagnent peuvent également être admis à bord de la plupart des aéronefs; à cet égard, il importe de conclure des arrangements le plus tôt possible.

## Dépendance

Tout passager handicapé qui n'est pas en mesure de subvenir à ses besoins à bord de l'avion doit habituellement être accompagné. Certaines compagnies aériennes canadiennes offrent un tarif réduit aux personnes qui accompagnent les voyageurs handicapés, lequel varie selon la route parcourue.

## Réservations

Lors de la réservation d'un vol auprès d'une compagnie aérienne ou d'une agence de voyages, il est très important de bien exposer votre état surtout s'il s'agit d'une déficience «invisible», comme la surdité ou un défaut d'élocution, et de demander tout service additionnel dont vous pourriez avoir besoin au sol, à l'embarquement ou relativement à tout autre aspect du vol. Toute demande particulière en vue, par exemple, d'utiliser un fauteuil roulant, doit être faite au moins 24 heures avant le départ. Si votre horaire vous offre une certaine souplesse, discutez de la possibilité de prendre des vols moins achalandés ou d'emprunter une route plus directe vers votre destination.

C'est au moment de la réservation que vous devrez réserver un fauteuil roulant aux aéroports des points de départ et d'arrivée. Lors de l'enregistrement pour le vol de départ, assurez-vous que votre demande a été acheminée à l'aéroport d'arrivée.

\* Voir le numéro 7 de la partie AUTRES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS.

Toute personne handicapée qui peut subvenir à ses besoins à bord de l'avion peut voyager seule. Les compagnies aériennes canadiennes acceptent habituellement une déclaration écrite du passager handicapé attestant de sa capacité à subvenir à ses besoins.

## Autonomie

Chaque année, le transport aérien connaît auprès des personnes handicapées une popularité croissante. En effet, l'aéronef constitue, pour la plupart d'entre elles, un mode de transport sûr et pratique. En outre, la majorité des compagnies aériennes s'efforcent de répondre aux besoins particuliers de chacun des passagers et de leur faire passer un vol agréable.

## LE VOYAGEUR HANDICAPÉ\*

par exemple, dont les propriétaires paient le coût global du voyage ou les entreprises qui défraient le transport de clients ou d'employés ont notamment recours à ce type d'affrètement.

sera offert si un des passagers choisit de ne pas prendre le vol de retour.

Ce genre d'affrètement est offert aux personnes dont le voyage en groupe a été organisé pour leur permettre de participer à un événement spécial ou à un programme éducatif.

1. Un événement spécial à but commun peut désigner une représentation, un spectacle, une exposition, un concours, une réunion ou une activité offerte au grand public (par exemple, un festival de musique); cette définition exclut toutefois une simple attraction touristique. Les passagers doivent se rendre au lieu de la manifestation et revenir au point de départ; le séjour est limité à la durée de l'événement donnant lieu à l'affrètement et ne doit pas dépasser sept jours.

2. Un programme éducatif à but commun doit recevoir le consentement des autorités scolaires compétentes et être organisé uniquement pour des élèves d'écoles élémentaires ou secondaires (y compris ceux des cégeps et des collèges communautaires) qui doivent être accompagnés de moniteurs ou de parents. Le retour peut s'effectuer d'un point autre que le point de destination.

## Affrètement sans participation

En ce qui concerne l'affrètement sans participation, l'organisateur de l'affrètement doit payer le prix total du transport de tous les passagers qui sont normalement des clients ou des employés de l'affrèteur. Les clubs sportifs,

d'hôtel, mais également dans tout autre établissement ouvert au public. Le prix du billet peut également comprendre le coût des repas, la location de voitures, des excursions, etc. D'autres choix de services payants peuvent également être offerts; veuillez consulter votre agent de voyages à ce sujet. On offre ce type d'affrètement tant pour les voyages internationaux qu'intérieurs et aucune condition de paiement anticipé ne s'applique.

L'AVTC comporte une durée de séjour minimale à la destination. Le vol de retour ne peut s'effectuer avant 72 heures après le départ pour les voyages au Canada et à destination des États-Unis et des pays du Sud, et avant le sixième jour après le départ pour toutes les autres destinations.

Il n'est pas nécessaire que le passager revienne à bord du même vol que les autres passagers avec lesquels il a effectué l'aller, mais il doit retenir son vol de retour en même temps que le vol de départ. Les réservations ne peuvent être modifiées après le départ du vol AVTC et le prix du billet doit être payé en entier avant le départ.

## Affrètement à but commun

Un affrètement à but commun désigne un affrètement aux termes duquel tous les passagers voyagent en groupe pour l'aller et le retour. Ces derniers doivent verser le prix total du voyage avant le départ et aucun autre moyen de transport ou aucun remboursement ne



2. Les VARA comportent une durée de séjour minimale. Le vol de retour ne peut s'effectuer avant le premier dimanche après le départ, pour un voyage au Canada et à destination des États-Unis et des pays du Sud, et avant le sixième jour après le départ pour toutes les autres destinations.

3. Un dépôt non remboursable est exigé d'avance pour les VARA internationaux et le paiement en entier doit être effectué avant le délai de réservation anticipée, le cas échéant. Cependant, si le VARA est annulé, le dépôt devient remboursable. En ce qui concerne les vols intérieurs, un dépôt non remboursable peut être exigé; ceci est laissé à la discrétion de l'affrèteur.

4. Des tarifs enfants (semblables à ceux des vols réguliers) peuvent être offerts aux enfants de 2 à 12 ans. Les enfants de moins de 2 ans qui n'occupent pas de siège distinct peuvent être transportés gratuitement.

Les règlements d'annulation des VARA sont habituellement très stricts; votre agent de voyages peut vous donner tous les renseignements nécessaires.

## **Affrètement pour voyage tout compris (AVTC)**

L'AVTC est un voyage tout compris offert au grand public. Le prix du billet comprend le coût du transport aérien et au sol et l'hébergement, qui peut se faire non seulement dans une chambre

b) Les réservations devraient être faites aussitôt que possible avant le délai, afin d'avoir des possibilités de choix quant aux dates de voyages.

a) Pour les VARA intérieurs, les passagers peuvent modifier leur réservation après le délai minimal de réservation anticipée. Cependant, toute modification doit se faire avant le délai établi. L'affrèteur peut exiger des frais de changement de réservation.

1. Les réservations doivent se faire d'avance: 7 jours pour un voyage au Canada et entre le Canada et les États-Unis, et 14 jours pour un voyage entre le Canada et les Bermudes, les Caraïbes, les Bahamas, le Mexique, l'Amérique centrale et les pays qui se trouvent au nord de l'Amérique du Sud; 21 jours pour une autre destination. Un affrèteur peut offrir un nombre limité de places à bord d'un VARA intérieur jusqu'au moment même du départ de ce vol ou encore, à bord d'un VARA international, jusqu'à 7 jours avant le départ. (Il peut toutefois imposer des frais de réservation tardive.) En outre, les réservations anticipées ne s'appliquent pas aux vols intérieurs VARA dont le départ a lieu la nuit entre 22 h et 5 h, heure locale.

Voici les conditions minimales applicables aux VARA:

au Canada ou à l'étranger dont le retour au point d'origine au Canada s'effectue d'un point autre que le point de destination.



Par exemple, une des clauses prévoit que votre paiement est protégé jusqu'à la fin du vol d'affrètement, et que l'on vous remboursera si le vol n'est pas effectué au complet.

## Types d'affrètements

### offerts au Canada

On offre actuellement quatre principaux types d'affrètements, tant pour les vols intérieurs (au Canada) qu'internationaux (y compris les vols entre le Canada et les États-Unis). Le Règlement sur les transporteurs aériens renferme un *minimum* de prescriptions au sujet des vols d'affrètement, lesquelles sont expliquées ci-dessous. L'affrèteur ou l'organisateur de voyages peut décider toutefois d'imposer d'autres restrictions applicables, par exemple, aux dates de réservation anticipée, à la durée du séjour, aux frais d'annulation, etc.

### Vols d'affrètement avec

### réservation anticipée (VARA)

Un vol d'affrètement avec réservation anticipée (VARA) désigne un voyage aller retour intérieur ou international prévoyant le transport aérien en provenance d'un point situé au Canada à destination d'un autre point au pays ou à l'étranger et se terminant au point d'origine au Canada. Il existe également un autre type de VARA, soit le «voyage en circuit ouvert», qui consiste en un vol à destination d'un point

## VOLS D'AFFRÈTEMENT

Le vol d'affrètement (ou vol nolisé) est un vol pour lequel une ou plusieurs personnes obtiennent par location l'usage exclusif d'un aéronef. L'affruteur revend ensuite les places aux voyageurs soit directement, soit par l'entremise d'agences de voyages. Dans certains cas, on offre un « affrètement tout compris » qui peut inclure, outre le transport aérien, certains services au sol.

Il importe de se rappeler que les vols d'affrètement ne sont pas considérés comme réguliers, même s'ils sont exécutés par un transporteur à horaire fixe ou à des dates prédéterminées. Vous passez un contrat avec l'affruteur, et non pas avec le transporteur, et vos droits et obligations quant aux réservations, aux remboursements, aux prix, etc., sont précisés par l'affruteur. Vous pouvez souscrire, auprès des affruteurs et de la plupart des agences de voyages, à une assurance-annulation qui vous protège en cas de maladie, de décès dans la famille, etc. Il se peut toutefois que l'assurance ne prévoie pas toutes les éventualités, donc assurez-vous de bien connaître son étendue. Les règlements en vigueur du gouvernement fédéral ne s'appliquent qu'aux transporteurs. Néanmoins, le gouvernement fédéral exerce un certain contrôle sur les affruteurs au moyen de la réglementation qui régit les compagnies aériennes qui assurent des vols d'affrètement et des clauses particulières prévues dans le contrat conclu entre la compagnie aérienne et l'affruteur.

## L'indemnité ne s'applique pas

### aux situations suivantes:

1. si le passager n'a pas de réservation;
2. si le vol est retardé ou annulé;
3. si le manque d'espace est dû au fait que le gouvernement a réquisitionné une partie ou toutes les places de l'appareil (en cas d'urgence);
4. si, pour des raisons de service ou de sécurité, un appareil plus petit que celui prévu est utilisé;
5. si vous êtes à bord du bon vol mais dans une classe différente de celle indiquée sur votre billet (un remboursement vous sera accordé pour tout service de valeur inférieure); ou
6. si des compagnies aériennes offrent de vous transporter à bord d'un ou plusieurs autres vols qui se rendent à la prochaine escale ou au point de destination de votre itinéraire dans l'heure suivant votre ou vos vols initialement réservés.

## Conditions d'admissibilité à

### l'indemnité pour

### embarquement refusé

1. Votre réservation doit être confirmée et dûment enregistrée dans le système de réservation du transporteur et vous devez être en possession du billet pour le vol en question.

2. Vous devez vous présenter à la porte dans le délai fixé par le transporteur.

3. Vous devez respecter les exigences de reconfirmation du transporteur s'il en a.

Ces conditions étant remplies, la majorité des transporteurs vous indemniseront si vous ne pouvez prendre leur vol régulier à cause de la survente. Rappelez-vous bien que si vous acceptez l'indemnisation que vous a offerte le transporteur, l'affaire est considérée comme close et vous ne pourrez faire aucun autre appel de compensation contre ce transporteur. Si vous estimez cependant l'indemnité insuffisante, vous pouvez déposer une plainte à la compagnie aérienne ou faire appel aux tribunaux.

Si l'on vous refuse l'accès à un vol pour lequel vous aviez une réservation, ne quittez pas l'aire d'enregistrement pour essayer de prendre vos propres dispositions. Le personnel de la compagnie aérienne vous aidera à trouver place à bord d'un autre vol.

exemple, repas, logement ou appels téléphoniques) au cas où votre attente serait prolongée.

Toutefois, s'il y a insuffisamment de volontaires, il est prévu que les derniers passagers arrivés au lieu d'embarquement (point de contrôle des billets) perdront leur place. En pareil cas, les passagers qui ont ainsi perdu leur place reçoivent un avis du transporteur explicatif quant la situation et recevront sur-le-champ une indemnité pour embarquement refusé, en argent ou autre, suivant le prix de leur billet et le retard occasionné. Les transporteurs aériens canadiens accordent aux passagers une indemnité qui couvre un pourcentage de la valeur des coupons de vols restants, du point où l'embarquement leur est refusé jusqu'à leur arrêt en cours de route suivant (la plupart des transporteurs imposent une limite de 200 \$).

Aux États-Unis, la réglementation américaine oblige les compagnies aériennes à offrir une indemnité d'un montant maximal de 200 \$ US. Si le transporteur ne peut vous trouver un vol qui arrive à destination moins de deux heures après le moment d'arrivée d'abord prévu (quatre heures dans le cas de vols internationaux), le montant de l'indemnité est double.

Conservez votre billet original, car vous pouvez l'utiliser pour un autre vol ou vous en faire rembourser le prix.

lorsqu'il s'agit d'accepter des réservations de vols pour lesquels trop de billets ont été vendus. Demandez des précisions à ce sujet à votre agent de voyages au moment de votre réservation ou de l'achat de vos billets. Arrivez tôt à l'aéroport pour avoir le temps d'enregistrer vos bagages et de vous rendre à la porte d'embarquement. Tenez également compte du fait qu'il vous faudra encore plus de temps durant les heures d'affluence aux aéroports, c'est-à-dire habituellement entre 7 h et 9 h, et 16 h 30 et 19 h la semaine, de même que les jeudi, vendredi et dimanche soirs, et les lundi et samedi matins. Comme mesure de précaution, rendez-vous directement à la salle d'embarquement après l'enregistrement.

Quand vous ne pouvez respecter vos engagements, avertissez la compagnie aérienne aussitôt que possible afin d'aider à éliminer la survente. Ainsi, un autre passager pourra prendre votre place.

## Indemnité pour

## embarquement refusé

Lorsqu'il y a trop de passagers à l'embarquement, la plupart des compagnies aériennes demandent que des passagers cèdent leur place de leur plein gré contre un vol ultérieur et un remboursement ou une autre indemnité. Avant de vous porter volontaire, vérifiez bien le vol à bord duquel le transporteur vous *garantit* une place de même que les compensations qu'il vous offrira (par

moyen de transport. Les compagnies aériennes ne se rendent cependant aucunement responsables des dommages (par exemple, temps de vacances ou de travail perdu) entraînés par l'impossibilité de respecter l'horaire. (Ceci n'écarte pas la possibilité de faire appel aux tribunaux.)

Les compagnies aériennes offrent parfois certaines compensations si les passagers ayant des réservations confirmées sont retardés pour une période de quatre heures ou plus. Ces gracieusetés varient selon les transporteurs mais elles peuvent comprendre le logement, les repas, le transport de l'aéroport à l'hôtel et certaines communications téléphoniques.

## Embarquement refusé

Nombre de personnes négligent d'annuler leur réservation quand elles décident de ne pas prendre leur vol. Pour remédier à la situation, la plupart des compagnies aériennes ont adopté la pratique de «survente», c'est-à-dire l'acceptation de réservations pour plus de places que n'en offre réellement l'avion. Il arrive donc parfois que les derniers arrivés perdent leur place. Même s'ils peuvent généralement prendre place à bord du vol disponible suivant, leurs plans et horaires peuvent en être perturbés.

Vous pouvez prendre certaines mesures de précaution pour éviter de perdre votre place. La plupart des compagnies aériennes ont des priorités



Les obligations des transporteurs, dans ces circonstances, sont précisées dans leurs tarifs. Normalement, en cas d'annulation de vol, les transporteurs tenteront de vous obtenir un autre

Étant donné que de nombreuses circonstances comme les conditions météorologiques, l'encombrement dans les aéroports, les troubles civils et les défauts mécaniques obligent parfois les transporteurs à modifier leurs vols, ils ne peuvent garantir qu'ils respecteront les horaires établis.

## Retards et annulations

Signalez immédiatement la perte ou le vol d'un billet au transporteur qui vous l'a émis, même si vous l'avez acheté d'une agence de voyages. Dans la plupart des cas, vous devrez acheter un nouveau billet pour terminer votre voyage, mais vous devriez recevoir un remboursement dont on aura soustrait des frais administratifs, de 23 \$ en général, à la fin de la période d'attente prescrite. Par contre, si le billet est retrouvé et utilisé, ou retourné contre remboursement par quelqu'un d'autre, vous aurez peut-être à rembourser la compagnie aérienne à votre tour. Nous vous recommandons de prendre note du numéro de votre billet et de l'endroit où vous l'avez acheté, ce qui permettra à la compagnie aérienne de vous rembourser plus rapidement et d'empêcher quelqu'un d'autre d'utiliser le billet.

## BILLETS PERDUS

vois, les heures et les dates de départ ainsi que l'état des réservations pour chaque tronçon de votre itinéraire. Cette dernière case est importante puisque seule la mention «Ok» indique que votre vol est confirmé.

Lorsque toutes les cases de votre billet sont remplies, vous ne pouvez l'utiliser que pour voyager entre les points qui y sont mentionnés. Si vos projets sont modifiés, faites apporter les corrections bien avant votre départ; n'attendez pas d'arriver à l'aéroport. Si votre réservation comporte un tarif spécial, assurez-vous que c'est bien celui-ci qui vous est facturé sur le billet.

## Remboursements

Si vous désirez un remboursement, soumettez votre demande accompagnée du billet ou de la partie illustrée du billet au transporteur qui vous l'a vendu et exigez un reçu. Les billets ne sont pas transférables; si vos projets sont modifiés, demandez un remboursement. Tous les billets seront remboursés un an au maximum suivant la date de l'achat, sauf lorsqu'il s'agit de tarifs non remboursables.

Il faut aussi que vous teniez compte du fait qu'en général, la compagnie ne remboursera pas immédiatement le prix d'un billet payé par chèque, carte de crédit ou à un agent de voyages.

Dès que vous recevez votre billet, assurez-vous qu'il ne contient aucune erreur. Doivent y figurer les numéros de

Pour ce qui est des tarifs spéciaux, on indique dans bien des cas une date limite, avant le jour du départ, à laquelle le billet doit être acheté. La date prescrite devrait vous être communiquée lorsque vous retenez votre place. Si vous ne respectez pas ce délai, la compagnie aérienne peut annuler votre réservation sans préavis ou vous pourriez avoir à payer un prix plus élevé.

En prenant possession de votre billet aussitôt que possible après avoir retenu votre place, vous simplifierez les formalités d'enregistrement à l'aéroport. Vous pouvez vous procurer votre billet aux bureaux du transporteur ou de l'agence de voyages, ou encore demander qu'on vous le fasse parvenir par courrier.

## Billets

Les lignes directrices mentionnées ci-dessus relatives aux délais d'enregistrement aux aéroports s'appliquent également aux délais de correspondance entre deux vols. Le délai de correspondance (pour vous et vos bagages) varie d'un aéroport à l'autre, donc vous devriez vous en assurer au moment de votre réservation.

## de correspondance

## Délais minimums

## **Délais d'enregistrement**

### **à l'aéroport**

Les transporteurs imposent habituellement des délais d'enregistrement qui varient d'un aéroport à l'autre et qui peuvent aller de 30 minutes à 2 heures avant le décollage. Pour ne pas risquer de faire annuler votre réservation, demandez au transporteur ou à l'agence de voyages quel délai s'applique à votre vol et présentez-vous au comptoir d'enregistrement avant ce délai.

La plupart des compagnies aériennes se réservent le droit d'annuler la réservation de toute personne qui omet de se présenter à la salle d'embarquement au moins 15 minutes avant l'heure du départ.

Arrivez tôt car avant de monter à bord, vous devrez vous présenter au comptoir des billets pour faire enregistrer vos bagages, passer le contrôle de sécurité (passer aussi à la douane pour certains vols effectués entre le Canada et les États-Unis) et vous rendre à la salle d'embarquement.

Accordez-vous plus de temps si votre cas est particulier (membre d'un groupe nombreux de personnes qui voyagent ensemble, nécessité d'utiliser un fauteuil roulant, etc.).

disposeront ainsi des données exactes de vos voyages et reconfirmeront les vols ultérieurs de votre itinéraire.

Ne faites pas la même réservation deux fois puisque cela pourrait donner lieu à des problèmes et empêcher les autres intéressés à prendre les disponibilités de voyage qui leur conviennent.

## Reconfirmations

Règle générale, il n'est pas nécessaire de reconfirmer vos réservations pour les vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis, quoiqu'il soit bon de le faire avant la date de départ pour être sûr que tout est en règle. Si, lors d'un vol *international*, vous vous arrêtez à un endroit pendant plus de 72 heures, il est indispensable que vous reconfirmiez l'étape suivante de votre trajet auprès de la compagnie aérienne au moins 72 heures avant le départ prévu. Si vous le pouvez, obtenez une confirmation écrite de l'agence de voyages ou de la compagnie aérienne. Si vous faites votre reconfirmation par téléphone, demandez le nom de l'agent, notez la date et l'heure de l'appel ainsi que le numéro de référence de votre réservation.

N'oubliez pas que c'est à vous qu'il incombe d'effectuer les reconfirmations nécessaires, sans quoi votre réservation risque d'être annulée, y compris le reste de votre itinéraire.

Lorsque vous faites vos réservations, assurez-vous que la compagnie aérienne ou l'agent de voyages a inscrit correctement votre nom, l'heure et la date du départ, etc. Prenez également les arrangements nécessaires pour vous procurer vos billets.

La plupart des compagnies aériennes et des agences de voyages offrent de plus, à titre gracieux, certains services pour répondre à vos besoins de voyage. Ces services comprennent les réservations d'hôtels et la location d'automobiles, les dispositions pour le transport entre aéroports et hôtels, des renseignements sur les cartes de crédit acceptées ainsi que l'inscription à des visites guidées.

Si le tarif choisi impose une limite de temps, il est bon d'effectuer votre réservation de retour avant de quitter le pays afin de vous éviter bien des ennuis, étant donné que certains vols sont très achalandés. De plus, si vous faites votre réservation de retour au moment de votre réservation initiale, vous bénéficierez de certains tarifs spéciaux.

Donnez à la compagnie aérienne votre numéro de téléphone aux points de départ et de destination afin qu'elle puisse, le cas échéant, vous informer de tout changement.

Si vous changez vos projets ou décidez de prendre un autre vol, communiquez avec la compagnie aérienne ou votre agent de voyages pour annuler votre réservation initiale et en faire une nouvelle. Les compagnies aériennes

habituellement aux frais du passager. Si la demande est faite d'avance, on pourra vous servir un menu particulier (kascher, végétarien, diététique, etc.).

Certaines compagnies aériennes vous permettent de choisir votre place et réservent une section de la cabine aux non-fumeurs. De même, certaines offrent des divertissements comme des longs métrages et de la musique enregistrée, lorsque la durée du vol le permet, contre un léger supplément pour la location d'écouteurs.

## Réservations

Un simple appel téléphonique à une compagnie aérienne ou à une agence de voyages vous permet de retenir une place. Si le trajet comporte des vols avec plus d'un transporteur, celui qui vend le billet ou l'agent de voyages s'occupera généralement des réservations auprès des autres lignes aériennes.

Pour faciliter le traitement de votre réservation, assurez-vous de connaître tous les détails pertinents de votre voyage, par exemple l'heure et la date du vol (si vous les connaissez), votre destination, le nombre de personnes voyageant avec vous, s'il s'agit d'un aller retour ou d'un aller simple, les noms et numéros de téléphone de personnes avec qui la compagnie pourra se mettre en rapport. En outre, vous devrez préciser tout autre service dont vous aurez besoin (par exemple, repas particuliers, fauteuil roulant).



● **Tarifs de l'âge d'or** — Les personnes âgées de 60 ou 65 ans (selon la compagnie) et plus peuvent bénéficier de ces tarifs.

## Tarifs spéciaux

### pour les vols internationaux

● **Excursion payable à l'avance (APEX)** — Ce tarif s'applique à des voyages avec durée de séjour limitée. Les réservations doivent être faites à l'avance et le paiement en entier est alors exigé. Le tarif varie selon la saison et les arrêts en cours de route sont habituellement interdits.

● **Excursion spéciale payable à l'avance (Super APEX, appelé également tarif Noliprix)** — Il faut réserver d'avance et le prix entier doit être versé dans un délai précis, après lequel des frais d'annulation sont imposés. Il y a une durée de séjour limitée. Le tarif Super APEX comporte ordinairement plus de restrictions que le tarif APEX, mais il est offert à un prix moins élevé.

## Services à bord

Le prix que paie le passager pour son billet comprend son transport et celui d'une quantité limitée de bagages d'un aéroport à un autre.

Toutefois, un repas et des boissons non alcooliques peuvent aussi être fournis gracieusement par le transporteur. Les boissons alcooliques sont

du voyage. On impose souvent des frais d'annulation tant pour les services aériens que pour les services au sol.

### Tarifs spéciaux pour vols

#### effectuées au Canada et entre

#### le Canada et les États-Unis

● **Tarifs promotionnels** — Il s'agit de tarifs moins élevés que le tarif ordinaire de la classe économique et qui peuvent comporter des restrictions. Habituellement offerts pour lancer un nouveau service, ces tarifs ne restent en vigueur que pour une courte période.

● **Tarifs très réduits** — Certaines compagnies aériennes offrent des tarifs d'excursion aller retour payables à l'avance. Ces tarifs ne s'appliquent qu'à des points particuliers et comportent certaines restrictions de réservation anticipée, d'achat et de durée de séjour. Certains transporteurs imposent également des frais d'annulation. Les tarifs très réduits varient selon la saison et le jour de la semaine.

● **Le plan familial** — On offre un tarif réduit aux membres d'une même famille qui voyagent ensemble au Canada et entre des points particuliers du Canada et des États-Unis. Le chef de famille (l'époux ou l'épouse) doit payer le tarif ordinaire de la classe économique ou de la première classe, selon le cas, tandis que les autres membres de la famille ne paient qu'un pourcentage du plein prix.

● **Jeunesse** — Ce tarif est réservé aux passagers âgés de 12 à 21 ans et, dans le cas de certains transporteurs, aux passagers âgés de 12 à 25 ans pour les vols internationaux. Certaines compagnies exigent que vous présentiez une carte d'identité et d'attestation d'âge au moment de l'achat de votre billet et pendant le voyage. (Remarque: Ces tarifs jeunesse ne s'appliquent habituellement pas aux vols effectués entre le Canada et les États-Unis.)

● **Enfants** — Il existe un tarif réduit pour les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte. Les enfants de moins de 2 ans qui n'occupent pas un siège distinct peuvent voyager gratuitement lorsqu'il s'agit d'un vol effectué au Canada ou entre le Canada et les États-Unis. Quant aux vols internationaux, certains transporteurs exigent une surtaxe de 10 % du tarif applicable ou du tarif ordinaire de la classe économique. La compagnie aérienne ou l'agent de voyages vous fournira des précisions à ce sujet.

● **Voyages tout compris** — Certains transporteurs aériens offrent des voyages qui comprennent le transport et certains services au sol. Ils peuvent comprendre également le logement, la location de voitures, les repas, des visites guidées, des spectacles et autres attractions. Les rabais pour ces voyages sont parfois assez importants par rapport aux coûts de ces commodités achetées séparément. À l'exception du transport aérien, le voyage s'achète d'un affrèteur ou organisateur de voyages qui peut exiger le versement d'un dépôt ou le paiement anticipé du prix complet

possibilités de choix quant aux réservations, aux annulations, aux arrêts en cours de route (selon l'itinéraire), à la durée du voyage, etc., et un service à bord réservé à sa catégorie.

● **Classe économique** — Le prix est moins élevé tout en offrant la plupart des possibilités de choix de la première classe, mais peut ne pas donner droit à certaines des commodités de la première classe (par exemple, sièges plus larges ou boissons alcooliques gratuites).

La plupart des compagnies aériennes canadiennes et étrangères fournissent un service spécial (connu sous divers noms) aux passagers, particulièrement à ceux qui voyagent par affaires et qui paient le plein tarif ou une surtaxe de la classe économique (sièges plus larges et autres commodités).

● **Excursion** — Le transporteur fixe un prix aller retour afin d'encourager les voyages sur certaines routes ou à certaines périodes de la journée, de la semaine ou de l'année. Les conditions imposées peuvent comprendre l'achat du billet à l'avance, une durée de séjour limitée et un nombre restreint d'arrêts en cours de route. Ce prix spécial peut ne s'appliquer qu'à certains vols ou à un nombre réduit de places à bord d'un vol particulier.

● **Groupe** — Lorsque plusieurs personnes voyagent en groupe vers la même destination, elles peuvent bénéficier d'une réduction qui varie selon le nombre de personnes et le transporteur.

La compagnie aérienne doit demander le prix indiqué dans ses listes de tarifs (liste des taux, conditions de transport, redevances et règlements) que le public peut consulter dans tous les bureaux de vente de billets. Les changements de tarif sont toutefois fréquents. Suivant la politique de la compagnie aérienne, si vous avez payé votre billet et qu'on vous l'a remis, il est possible qu'une majoration tarifaire entrant en vigueur avant votre départ ne vous touche pas. Par contre, si vous avez fait une réservation ou désirez changer la date du voyage, etc., et que pour ce faire vous devez acheter un autre billet, vous devrez peut-être payer le prix majoré. Les règlements de certaines compagnies aériennes prescrivent que les passagers qui demandent un remboursement en raison d'une majoration tarifaire se verront remettre le plein montant (à condition que des frais d'annulation s'appliquent). Assurez-vous de bien connaître les règlements qui s'appliquent à votre voyage avant d'acheter votre billet.

Voici une brève description des types de tarifs en vigueur. N'oubliez pas que les compagnies aériennes établissent sans cesse de nouveaux types de tarifs portant diverses appellations commerciales.

## Tarifs: vols internationaux et vols effectués au Canada et entre le Canada et les États-Unis

● **Première classe** — C'est le prix le plus élevé, mais il offre le plus de

et des tarifs applicables à votre parcours. Pour profiter d'un tarif économique et assorti du moins de restrictions possible, il faudra vous y prendre à l'avance et avoir des plans de voyage aussi souples que possible. Ce faisant, vous aurez aussi probablement un meilleur choix, puisque le nombre de places à prix réduit disponibles pour un vol ou une période est limité et que ces places se vendent rapidement une fois annoncées, en particulier à l'approche de jours de congé férié. De même, il est nécessaire de payer certains tarifs spéciaux bien avant la date de départ.

Informez-vous de ces exigences avant l'achat de votre billet. Si, après avoir opté pour un voyage à tarif réduit, vous ne vous soumettez pas à toutes les conditions précisées (par exemple, en revenant plus tôt ou plus tard que la période limite), le transporteur peut exiger que vous payiez le prix courant pour tout le trajet. Le montant supplémentaire à débourser pourrait représenter une somme assez substantielle.

Si, après avoir choisi un voyage à tarif spécial, vous décidez de l'annuler, il se peut que vous ayez à payer des frais d'annulation ou que vous n'ayez droit à aucun remboursement. Vous pouvez cependant acheter une assurance annulation qui vous évite ces frais en cas de maladie, de mortalité dans la famille ou d'autres problèmes majeurs. Puisque cette assurance ne couvre pas toutes les éventualités, assurez-vous de bien connaître les restrictions qui s'appliquent.



# VOLS RÉGULIERS

## Tarifs

Lorsque vous élaborerez des plans de voyage, vous devriez d'abord vous renseigner sur les nombreux tarifs offerts car le choix du tarif demeure sans doute le premier obstacle à franchir. Il suffit de communiquer avec un agent de voyages ou une compagnie aérienne qui dessert les points que vous désirez visiter. Pour obtenir les renseignements qui ne s'appliquent qu'à votre voyage, vous devriez fournir le plus d'information possible, par exemple les dates de déplacement, le nombre de personnes qui vous accompagnent, la destination, etc. Veuillez également aviser l'agent ou la compagnie si vous faites partie de la catégorie «jeunesse» ou «âge d'or», puisque vous aurez alors droit à des tarifs spéciaux. Demandez tous les tarifs applicables à votre destination, mais n'oubliez pas que chaque parcours ne comporte pas nécessairement toutes les catégories de tarifs et que les compagnies aériennes n'offrent pas nécessairement ces tarifs chaque jour de l'année. Chaque compagnie aérienne offre ses propres tarifs, et ce, à diverses conditions comme la durée du séjour, le jour de la semaine ou l'heure de la journée où s'effectue le voyage, le paiement anticipé du billet ou des services au sol fournis dans le cadre du transport aérien, les frais d'annulation, etc.

Établissez vos plans de voyage et votre budget en regard des restrictions





# TABLE DES MATIÈRES

Vols réguliers .....	1
Tarifs .....	1
Services à bord .....	7
Réservations .....	8
Billets .....	12
Retards et annulations .....	14
Embarquement refusé .....	15
Vols d'affrètement .....	20
Le voyageur handicapé .....	26
Agents de voyages .....	32
Bagages .....	33
Taxe sur les transports aériens .....	47
Documents de voyage .....	48
Douanes .....	49
Sécurité aéroportuaire .....	50
Renseignements et réclamations .....	51
Autres sources de renseignements .....	53



## AVANT-PROPOS

Le présent guide a été préparé par la Direction de la recherche de la Commission canadienne des transports avec le concours de l'Air Transport Association of Canada, de l'Alliance canadienne des associations touristiques, de l'Association des consommateurs du Canada et des membres du Comité des transports aériens. Conçu à l'intention du consommateur, ce guide vous renseigne sur les voyages aériens en exposant vos obligations et celles des compagnies aériennes ainsi que sur la marche à suivre lorsque des problèmes se présentent.

L'information contenue dans ce guide est aussi exacte que possible. Nous vous recommandons cependant, en raison des nombreux changements que connaît le secteur du transport aérien, de communiquer avec votre compagnie aérienne, organisateur de vols d'affrètement ou agent de voyages avant votre départ.

Commission canadienne des transports  
15, rue Eddy, 15<sup>e</sup> étage, Ottawa-Hull K1A 0N9

Quatrième édition, premier tirage, juin 1985

© Ministère des Approvisionnements et Services  
Canada 1985

N<sup>o</sup> de catalogue TT22-31/1985  
ISBN 0-662-53797-1

Imprimé au Canada

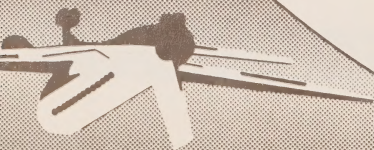
# Guide du voyageur aérien canadien

Quatrième édition  
Juin 1985

Commission canadienne  
des transports  
Direction  
de la recherche  
Research  
Branch  
Canadian Transport  
Commission



Canada









Canada

Guide  
du  
voyageur  
aérien  
canadien



Commission canadienne  
des transports

Direction  
de la recherche

Canadian Transport  
Commission  
Research  
Branch